

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

عرض تكوين ماستر أكاديمي

تتخصر:

إدارة الجودة الشاملة فليج المؤسسات

القسم	الكلية / المعهد	المؤسسة
علوم التسيير	العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير	جامعة سطيف 1

التخصص	الشعبة	الميدان
إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات	علوم التسيير	العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير

مسؤول فرقة ميدان التكوين : د. عكي علواني عومر

REPUBLIQUE ALGERIENNE DEMOCRATIQUE ET POPULAIRE

MINISTERE DE L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR
ET DE LA RECHERCHE SCIENTIFIQUE

OFFRE DE FORMATION L.M.D.

MASTER ACADEMIQUE

Etablissement	Faculté / Institut	Département
Université Ferhat Abbas, Sétif	Faculté des sciences économiques, commerciales & sciences de gestion	Sciences de Gestion

Domaine	Filière	Spécialité
Sciences économiques, commerciales et sciences de gestion	Sciences de Gestion	Management De La Qualité Totale Dans Les Entreprises

Responsable de l'équipe du domaine de formation : Dr. AKKI ALOUANI Aoumeur

الفهرس	
04	I - بطاقة تعريف الماجستير
04	1- تحديد مكان التكوين
04	2- المنسقون
04	3- المشاركون الآخرون
05	4- إطار وأهداف التكوين
05	• أ - التنظيم العام للتكوين: مكانة المشروع
06	• ب- شروط الالتحاق بالماستر
06	• ج- أهداف التكوين
06	• د- المؤهلات والقدرات المستهدفة
06	• هـ- القدرات الجهوية والوطنية لقابلية التشغيل
06	• و- الجسور نحو تخصصات أخرى
07	• ز- مؤشرات متابعة مشروع التكوين
08	5- الإمكانيات البشرية المتوفرة
08	أ- قدرات التأطير
08	ب- فرقة تأطير التكوين
08	ب 1- التأطير الداخلي
09	ب 2- التأطير الخارجي
09	ب 3- الحوصلة الإجمالية للموارد البشرية
09	ب 4- مستخدمو الدعم الدائمين
10	6- الإمكانيات المادية المتوفرة
10	• أ- المخابر البيداغوجية والتجهيزات
10	• ب- ميادين التريص والتكوين في المؤسسات
10	• ج- مخابر البحث لدعم التكوين المقترح
11	• د- مشاريع البحث لدعم التكوين المقترح
11	• و- التوثيق المتوفر
17	• هـ- فضاءات الأعمال الشخصية و تكنولوجيات الإعلام والاتصال
18	II - بطاقات التنظيم السداسي للتعليم
18	1- السداسي الأول
19	2- السداسي الثاني
20	3- السداسي الثالث
21	4- السداسي الرابع
21	5- حوصلة شاملة للتكوين
22	III - بطاقات تنظيم وحدات التعليم
28	IV - البرنامج المفصل لكل مادة
74	V - العقود/الاتفاقيات
75	VI - السيرة الذاتية للمنسقين
85	VII - رأي وتأشيرة الهيئات الإدارية والاستشارية
86	VIII - تأشيرة الندوة الجهوية

I- بطاقة تعريف الهاستر

1. تحديد مكان التكوين:

- **كلية:** العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير ، جامعة سطيف 1 – سطيف -
- **قسم:** علوم التسيير.
- **الجهة:** المؤسسات.

2. المنسقون:

- مسؤول فرقة ميدان التكوين

- **الاسم واللقب:** الدكتور عكي علواني عومر
- **الرتبة:** أستاذ محاضر قسم أ
- **معلومات الاتصال:** ☎: 036 72 35 63 **فاكس:** 036 62 01 54
- **البريد الإلكتروني:** a.aalouani@univ-ecosetif.com

- منسق / مسؤول فرقة شعبة التكوين

- **الاسم واللقب:** الأستاذ الدكتور كمال بوعظم
- **الرتبة:** أستاذ
- **معلومات الاتصال:** ☎: 0775007980 **فاكس:** 036 62 01 54
- **البريد الإلكتروني:** k.bouadam@univ-ecosetif.com

- منسق / مسؤول التخصص

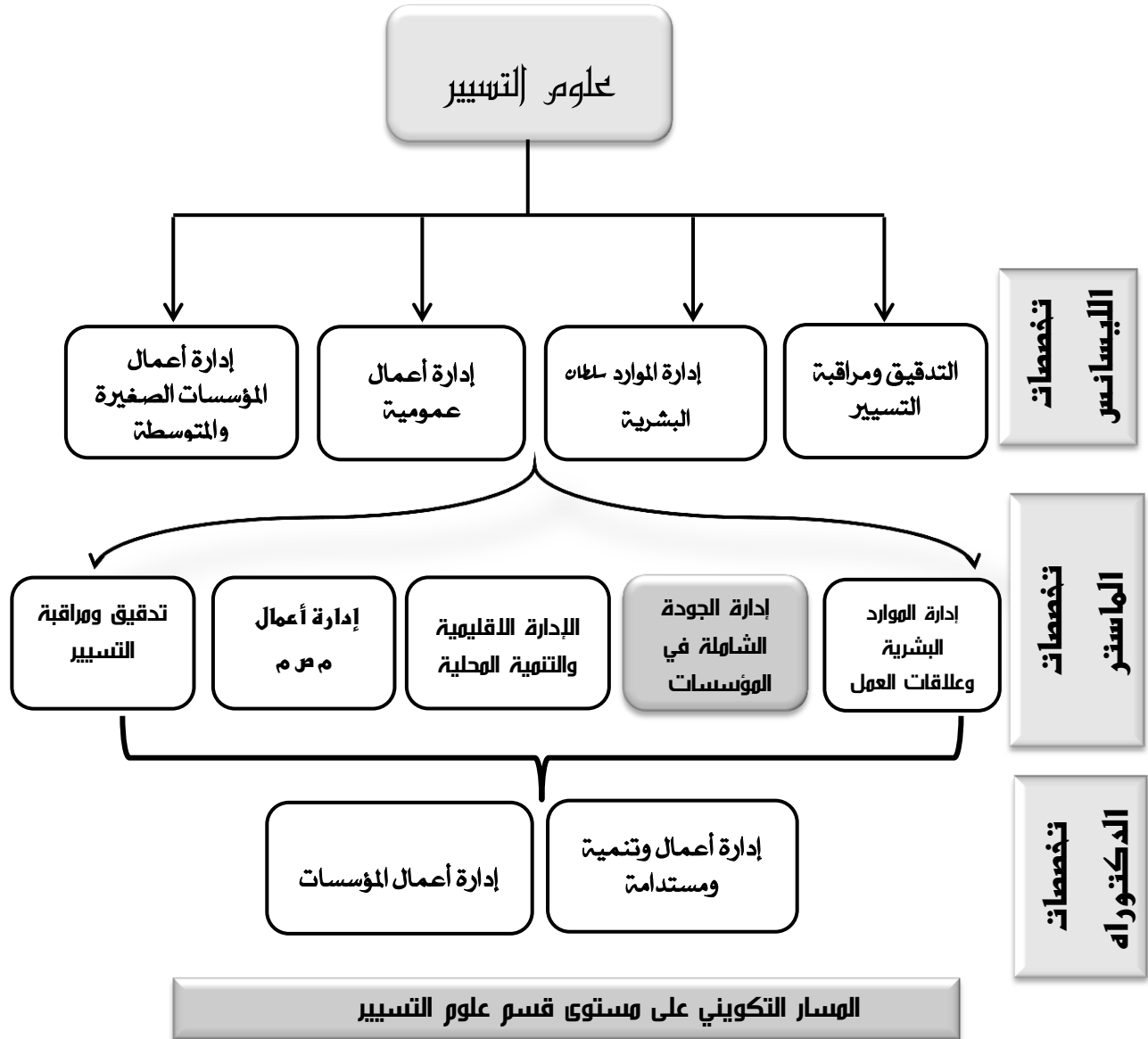
- **الاسم واللقب:** هباش شامي
- **الرتبة:** أستاذ مساعد قسم أ
- **معلومات الاتصال:** ☎: 0550202045 **فاكس:** 036 62 01 54
- **البريد الإلكتروني:** s.habache@univ-ecosetif.com

3. المشاركون الآخرون (*):

- المؤسسات الشريكة الأخرى: لا شيء
- المؤسسات و الشركاء الاجتماعيون الاقتصاديون الآخرون: شركة كوندور الكترونيكس،

4. إطار وأهداف التكوين:

أ. التنظيم العام للتكوين: مكانة المشروع



ب. شروط الالتحاق بالهاستر:

نظرا لطبيعة التخصص، يسمح للطلبة المسجلين في تخصصات ليسانس علوم التسيير: تدقيق ومراقبة التسيير، إدارة الموارد البشرية، إدارة أعمال عمومية، إدارة أعمال المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، التابعين لمسار علوم التسيير الالتحاق بهذا التكوين، في حدود الإمكانيات المادية والبشرية الموجودة بالكلية.

ج. أهداف التكوين:

يهدف التكوين إلى:

- تعريف عام بأسس إدارة الجودة الشاملة؛
- التعريف بالأسس والقواعد التي تقوم عليها أنظمة الجودة الشاملة؛
- تأهيل الطالب ليكون متخصصا في مجالات إدارة الجودة الشاملة .
- الإلمام بمجالات وأنشطة العمل الإداري في المؤسسات الاقتصادية .
- تحضير الطلبة للتكوين في الطور الثالث (دكتوراه).

د. المؤهلات و القدرات المستهدفة

تكمن المؤهلات والقدرات المستهدفة في الطلبة المسجلين في الليسانس علوم التسيير الذين اجتازوا بتفوق مرحلة الليسانس.

هـ. القدرات الجهوية والوطنية للقابلية للتشغيل

بحكم المنافسة المتزايدة التي أصبحت تميز السوق الجزائرية، ونظرا للتطورات المتلاحقة التي تشهدها البيئة المؤسسية في الجزائر، وفي ظل اعتبارات اتفاقيات الشراكة والاستثمار الأوروجزائرية، وبوادر انضمام الجزائر إلى منظمة التجارة العالمية، وهو ما يدعو المؤسسات الاقتصادية الجزائرية إلى ضرورة الاهتمام بتبني أنظمة إدارة فعالة وكفؤة تتسم بالجودة. ذلك أن الإبداع في المؤسسة لا يقتصر فقط على البعد التكنولوجي بل يتعداه للجانب التنظيمي والإداري الذي يعتبر ذا أثر بالغ على قرارات المؤسسة ونجاحها أو إخفاقها.

مما سبق فإن المؤسسات الجزائرية باختلاف أنواعها وقطاعاتها، بحاجة ماسة اليوم أكثر من أي يوم مضى، إلى الحصول على الإطارات المؤهلة علميا، التي يمكنها من خلق نظام متكامل للجودة الشاملة، يسمو بالمؤسسة للحصول على مختلف معايير الجودة الدولية، التي تعتبر في حد ذاتها شرطا للدخول في أسواق جديدة، ومصادقة على القيمة المعنوية للشركة.

أصبح من الضروري التفكير في تكوين الإطارات العلمية المؤهلة لفهم أنظمة إدارة الجودة الشاملة، والتخصص في علومها ومختلف أنشطتها؛ لأجل هذا يمنح قسم علوم التسيير فرصة التكوين في تخصص "إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات" أمام الطلبة والباحثين.

و. الجسور نحو تخصصات أخرى

يسمح هذا التكوين للطلبة المستفيدين منه في الالتحاق بتخصصات أخرى:

- يمكن للطالب أن يتحول للدراسة للحصول على شهادة ماستر في التدقيق ومراقبة التسيير؛
- يمكن للطالب أن يتحول للدراسة للحصول على شهادة ماستر في إدارة الموارد البشرية وعلاقات لعمل؛
- إمكانية متابعة الدراسة بعد الحصول على شهادة الماستر بالتسجيل في الدكتوراه.

ز. مؤشرات متابعة المشروع

- مقررات اللجان البيداغوجية لكل مقياس؛
- مقررات اللجان البيداغوجية للتخصص؛
- مذكرة التخرج.

5. الإمكانات البشرية المتوفرة

أ. قدرات التأطير

ب. فرقة تأطير التكوين

ب-1 التأطير الداخلي

التوقيع	طبيعة التدخل*	مخبر البحث التابع	الرتبة	الشهادة	الاسم واللقب
	محاضرة، تطبيق، تأطير المذكرات	الشراكة والاستثمار في م ص م	أستاذ	دكتوراه دولة	أ.د. بوهزة محمد
	محاضرة، تطبيق، تأطير المذكرات	الشراكة والاستثمار في م ص م	أستاذ	دكتوراه دولة	أ.د. كمال بوعظم
	محاضرة، تطبيق، تأطير المذكرات	الشراكة والاستثمار في م ص م	أستاذ	دكتوراه دولة	أ.د. ملياني حكيم
	محاضرة، تطبيق، تأطير المذكرات	الشراكة والاستثمار في م ص م	أستاذ	دكتوراه دولة	أ.د. بروش زين الدين
	محاضرة، تطبيق، تأطير المذكرات		أستاذ محاضر "أ"	دكتوراه دولة	د. حاج صحراوي حمودي
	محاضرة، تطبيق، تأطير المذكرات		أستاذ محاضر "ب"	دكتوراه علوم	د. العايب عبد الرحمن
	محاضرة، تطبيق، تأطير المذكرات	الشراكة والاستثمار في م ص م	أستاذ محاضر "ب"	دكتوراه علوم	د بوحروود فتيحة
	محاضرة، تطبيق، تأطير المذكرات		أستاذ محاضر "ب"	دكتوراه علوم	د دلال عظيمي
	محاضرة، تطبيق، تأطير المذكرات	الشراكة والاستثمار في م ص م	أستاذ مساعد "أ"	ماجستير	أ هباش سامي
	محاضرة، تطبيق، تأطير المذكرات		أستاذ مساعد "أ"	ماجستير	أ عمران عزالدين
	محاضرة، تطبيق، تأطير المذكرات		أستاذ مساعد "أ"	ماجستير	أ حططاش عبد الحكيم
	محاضرة، تطبيق، تأطير المذكرات		أستاذ مساعد "أ"	ماجستير	أ هدار لحسن
	محاضرة، تطبيق، تأطير المذكرات		أستاذ مساعد "أ"	ماجستير	أ رفيق مرزوقي
	محاضرة، تطبيق، تأطير المذكرات		أستاذ مساعد "أ"	ماجستير	أ ونوغي فتيحة
	محاضرة، تطبيق، تأطير المذكرات		أستاذ مساعد "أ"	ماجستير	أ سبتي عزيز
	محاضرة، تطبيق، تأطير المذكرات		أستاذ مساعد "أ"	ماجستير	أ زبار نانو
	محاضرة، تطبيق، تأطير المذكرات		أستاذ مساعد "أ"	ماجستير	أ حمودي مهداوي
	محاضرة، تطبيق، تأطير المذكرات		أستاذ مساعد "أ"	ماجستير	أ يجياوي فتحية
	محاضرة، تطبيق، تأطير المذكرات		أستاذ مساعد "أ"	ماجستير	أ عبد السلام حططاش
	محاضرة، تطبيق، تأطير المذكرات		أستاذ مساعد "أ"	ماجستير	أ.صليحة رقاد
	محاضرة، تطبيق، تأطير المذكرات		أستاذ مساعد "أ"	ماجستير	أ.عمر خلفاوي
	محاضرة، تطبيق، تأطير المذكرات		أستاذ مساعد "أ"	ماجستير	أ.لعقون سليم

* محاضرة، تطبيق، أعمال موجهة، تأطير المتربصات، تأطير المذكرات، أخرى (توضح).

ب2- التأطير الخارجي

التوقيع	طبيعة التدخل*	مؤسسة الارتباط	الشهادة	الاسم واللقب
	الإشراف على التبرصات	مؤسسة كوندور	شهادة الدراسات العليا	أ.الواهم مصطفى
	التدريس والتأطير	مؤسسة كوندور	شهادة الماجستير	أ.قدوج حمزة

ب3- الحوصلة الإجمالية للوارد البشرية

المجموع	العدد الخارجي	العدد الداخلي	الرتبة
	2	04	أستاذ التعليم العالي
		01	أستاذ محاضر "أ"
		03	أستاذ محاضر "ب"
		14	أستاذ مساعد "أ"
24		22	المجموع

ب4- مستخدمو الدعم الدائمين

العدد	الرتبة
01	نائب العميد المكلف بالبيداغوجية: أستاذ محاضر "ب"
01	رئيس قسم علوم التسيير: أستاذ مساعد "أ"
01	نائب رئيس القسم المكلف بالتدريس وشؤون الطلبة: أستاذ مساعد "أ"
01	نائب رئيس القسم المكلف بما بعد التدرج والبحث العلمي: أستاذ مساعد "أ"
01	رئيس المجلس العلمي: أستاذ
01	رئيس اللجنة العلمية: أستاذ مساعد "أ"
01	مسؤول فرقة ميدان التكوين: أستاذ محاضر "أ"
01	مسؤول فرقة شعبة التكوين: أستاذ
01	مسؤول التخصص: أستاذ مساعد "أ"

6. الإمكانيات الهادية المتوفرة
أ- الهياكل البيداغوجية والتجهيزات

أ- قدرات الاستيعاب (عدد الطلبة) : 08

الرقم	اسم التجهيز	العدد	الملاحظات
01	القاعات	01	
02	مركز الحسابات	01	
03	قاعة المطالعة	01	

التخصص لا يتطلب إمكانات مادية كبيرة بالنظر إلى عدد الطلبة و بالنظر إلى طبيعة التخصص

ب- ميادين التبرص و التكوين:

مكان التبرص	عدد الطلبة	مدة التبرص
شركة كوندور	8	3 أسابيع
شركات	8	3 أسابيع

ج- مخاير البحث لدعم التكوين المقترح:

- المخبر رقم 01: الشراكة والاستثمار في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الفضاء الأورومغاربي.

رئيس المخبر: الدكتور محمد بوهزة ، أستاذ التعليم العالي	مخبر الشراكة والاستثمار في الفضاء الأورومغاربي
رقم اعتماد المخبر :	
التاريخ: رأي رئيس المخبر:	

د- مشاريع البحث الداعمة للتكوين المقترح:

تاريخ نهاية المشروع	تاريخ بداية المشروع	رمز المشروع	عنوان مشروع البحث
-	1 ^{er} janvier 2011		صناعة المزايا التنافسية في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية لتفعيل دورها في التنمية الاقتصادية -دراسة ميدانية في المؤسسات المحلية بسطيف-
-	1 ^{er} janvier 2011		دور إدارة الموارد البشرية في قيادة التغيير
-	1 ^{er} janvier 2011		أثر الثقافة التنظيمية على أداء المؤسسات الاقتصادية لولاية سطيف

و- التوثيق المتوفر (علاقته بعرض التكوين المقترح)

تتوفر الكلية على:

- تحتوي المكتبة على 49660 كتاب منها: 7235 عنواناً باللغة العربية (35320 نسخة) و 4745 عنواناً باللغة الأجنبية (14340 نسخة) بالإضافة إلى مجموعة معتبرة من القواميس.
- بالإضافة إلى 113 مجلة - وطنية ودولية - الخاصة بالعلوم الاقتصادية، منها 87 عنواناً باللغة الفرنسية و 26 عنواناً باللغة العربية.
- البحوث والمقتنيات -الوطنية والدولية - : منها 362 عنواناً باللغة العربية، و 176 عنواناً باللغة الأجنبية.
- كتب المؤتمرات المنظمة من طرف الكلية منذ سنة 2003.

بالإضافة إلى مقتنيات جديدة بعنوان السنة الجامعية 2013/2012

والجدول التالي يوضح عينة من الكتب المتوفرة على مستوى مكتبات الكلية والتي لها علاقة مباشرة بالتأمين:

السنة	الرمز	الهؤلاف	العنوان
2009	أ/7093ج1	أبو قحف عبد السلام	الجودة و التميز في منظمات الأعمال
2009	أ/7094	البادي نواف محمد	الجودة الشاملة في التعليم و تطبيقات الأيزو
2010	أ/7180	العالم فتحي أحمد يحي	نظام إدارة الجودة الشاملة والمواصفات العالمية
2010	أ/7134	الطيبي خضر مصباح	إدارة وصناعة الجودة
2010	أ/7133	الطاهر علاء فرح	إدارة الجودة الشاملة
2009	أ/7093ج2	الشحادة عبد الرزاق	الجودة و التميز في منظمات الأعمال
2010	أ/7014	البرايي نزار عبد المجيد	إدارة الجودة مدخل للتميز و الريادة : مفاهيم و أسس وتطبيقات

2010	أ/7013	بوكميش لعلی	إدارة الجودة الشاملة أيزو 9000
2010	أ/7012 ج2	زيدان سلمان	إدارة الجودة الشاملة : الفلسفة و مداخل العمل
2010	أ/7012 ج1	زيدان سلمان	إدارة الجودة الشاملة : الفلسفة و مداخل العمل
2009	أ/6990	الهجان إبراهيم مصطفى	الجودة الشاملة في المستشفيات
2010	أ/6933	العالم فتحي أحمد	نظام ادار الجودة الشاملة والمواصفات العالمية
2010	أ/6848	القزاز اسماعيل ابراهيم	تدقيق أنظمة الجودة : ISO 19011-2002
2010	أ/6798	الحريري زافدة عمر	القيادة وإدارة الجودة في التعليم العالي
2009	أ/6771	أحمد محمد سمير	الجودة الشاملة وتحقيق الرقابة في البنوك التجارية
2010	أ/6670	حيدر علي المسعودي	إدارة تكاليف الجودة إستراتيجيا
2010	أ/6653	خضير كاظم محمود	إدارة الجودة في المنظمات المتميزة
2009	أ/6652	قاسم نايف علوان	إدارة الجودة الشاملة
2010	أ/6651	نجم عبود نجم	إدارة الجودة الشاملة في عصر الأنترنت
2010	أ/6650	محمود حسين الوادي	إدارة الجودة الشاملة في الخدمات المصرفية
2009	أ/6591	ناظم حسن عبد السيد	محاسبة الجودة
2009	أ/6424	إيفان جيمسن	الجودة الشاملة
2007	أ/6448	مجيد سوسن شاکر	إدارة الجودة الشاملة
2005	أ/6034	الدرادكة مأمون سليمان	إدارة الجودة الشاملة وخدمة العملاء
2009	أ/6526	ابراهيم محمد محمد	إدارة الجودة من المنظور الإداري
2009	أ/6033	الحداد عواطف ابراهيم	إدارة الجودة الشاملة
2007	أ/6030	الطائي يوسف حجيم	إدارة الجودة الشاملة في التعليم الجامعي
2005	أ/6028	علوان قاسم نايف	إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات الإيزو
2008	أ/6027	النعمي محمد عبد العال	إدارة الجودة المعاصرة
2009	أ/6011	الطائي يوسف حجيم	نظم إدارة الجودة في المنظمات الإنتاجية والخدمية
2008	أ/5986	القزاز اسماعيل ابراهيم	SIX SIGMA وأساليب حديثة أخرى في إدارة الجودة الشاملة
2008	أ/5913	محمد محمد عبد الفتاح	إدارة الجودة الشاملة بمنظمات الرعاية الإجتماعية

2003	A/4433	Vauquier Dominique	Plan qualité du logiciel et des service internet
	A/4430	Froman Bernard	Qualité – sécurité emrronnement
2003	A/4318	A.F.A.QU.	la certification qualité à l'usage des TPE – PME – PMI : guide de lecture de la norme ISO9001 : 2000.
2007	A/4341	krebs geneviève	les nouvelles pratiques de l'audit qualité interne : les outils de la qualité
2007	A/4373	weill michel	l'audit stratégique : qualité et efficacité des organisations.
2007	A/4189	Villalonga Christophe	L'audit qualité interne : manager avec efficacité sons processus d'audit
2004	A/4167	Hohmam Christian	Audit combine qualité supply chain : sécuriser relations client – fournisseurs
2004	A/3833		guide de la qualité du contrôle et de la normalisation
2006	A/3793	huppert remi	08 qualités pour diriger auterement
	A/3739	Mitonneau Henri	ISO 9000 version 2000 : pour un pratique renouvelée du management de la qualité
2003	A/3731	Cattan Michel	Pour une certification qualité gagnante : Avant, pendant, après
1997	A/3471	Hosotani katsuya	LE guide qualité de résolution de problème : le secret de l'efficacité japonaise
2002	A/3454	Ishikawa kaoru	La gestion de la qualité
2001	A/3423	Détrie Philippe	Conduire une démarche qualité
1961	A/0630	Teillac M.	Le contrôle technique de qualité
1966	A/0645	Grillo E.V.	L'Efficacité dans le travail administratif : étude des coûts- contrôle de la qualité- programation du travail

1981	A/2764	Pradels J.L.	L'Informatisation des entreprises : qualité productive rentabilité des projets
1995	A/2418	Bernillon A.	Les Outils du management de la qualité

هذا بالإضافة إلى ما تقدمه المكتبة الالكترونية من مقالات وبحوث وكتب إلكترونية تخص التخصص.

هـ - فضاءات الأعرال الشخصية وتكنولوجيات الإعلام والاتصال:

تتوفر الكلية على:

- 3 مكاتب كاملة التجهيز ومحدثة العناوين، مقسمة على مستويات الدراسة، حيث توفر مكتبة لطلبة الجذع المشترك، ومكتبة عامة على مستوى المقر الرئيس للكلية، بالإضافة إلى تخصيص مكتبة لطلبة الماستر والدراسات العليا على مستوى مدارس الدكتوراه؛
- كما أن كل مكتبة مزودة بقاعة مطالعة خاصة بها أكثر من 400 مقعد؛
- توفير خاصية البحث عن الكتب آليا عبر أجهزة مخصصة للعملية، ومن خلال موقع الكلية على الانترنت؛
- توفر الكلية خدمة الانترنت على شبكة الويفي wifi تغطي مدارس الدكتوراه وقاعات المكتبات والمطالعة جميعها؛
- مكتبة الكترونية على شبكة الانترنت للكلية توفر إمكانية الولوج والتحميل لأكثر من 5000 مرجع علمي في الاقتصاد؛
- يوفر مخبر الشراكة والاستثمار في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، مكتبته الخاصة وقاعة الانترنت وتجهيزات الاعلام الآلي والطباعة والنسخ؛
- 3 قاعات أنترنت بها أكثر من 150 كمبيوتر ثابت؛
- 5 مراكز حسابات؛
- جميع قاعات الدراسة مجهزة بأجهزة الإعلام الآلي وآلات العرض P data-show؛
- بالإضافة لتوفر الكلية على موقع الكتروني ديناميكي وفعال، www.univ-ecosetif.com يوفر العديد من الخدمات للطلبة.

I- بطاقة التنظيم السداسي للتعليم :
1 - السداسي النول:

نوع التقييم	الأرصدة	المعامل	توزيع الحجم الساعي السداسي				إجمالي الحجم الساعي	وحدة التعليم	
			أعمال فردية	أعمال تطبيقية	أعمال موجهة	محاورة			
امتحان	متواصل	15	9	168	0	66	66	300	وحدة التعليم الأساسي
امتحان	متواصل	5	3	56	-	22	22	100	نظرية الجودة
امتحان	متواصل	5	3	56	-	22	22	100	إدارة المشاريع
امتحان	متواصل	5	3	56	-	22	22	100	إدارة العلاقة مورد- زبون
		10	6	66	0	66	66	198	وحدة التعليم الاستكشافي
امتحان	متواصل	4	2	22	-	22	22	66	إدارة المعرفة
امتحان	متواصل	2	2	22	-	22	22	66	إدارة التغيير والثقافة التنظيمية
امتحان	متواصل	4	2	22	-	22	22	66	إدارة الكفاءات
		5	2	36	22	22	22	102	وحدة التعليم المنهجي
امتحان	متواصل	2	1	18	22	-	-	40	اللغات الأجنبية 1
امتحان	متواصل	3	1	18	-	22	22	62	الإعلام الآلي 1
		30	20	270	22	154	154	600	مجموع السداسي 1

2- السداسي الثاني:

نوع التقييم		الأرصدة	المعامل	توزيع الحجم الساعي السداسي				إجمالي الحجم الساعي	وحدة التعليم
امتحان	متواصل			أعمال فردية	أعمال تطبيقية	أعمال موجهة	محاضرة		
		15	9	168	0	66	66	300	وحدة التعليم الأساسية
امتحان	متواصل	5	3	56	-	22	22	100	معايير الجودة 1
امتحان	متواصل	5	3	56	-	22	22	100	إدارة العمليات
امتحان	متواصل	5	3	56	-	22	22	100	أنظمة الجودة للأمن والسلامة المهنية
		10	6	66	0	66	66	198	وحدة التعليم الاستكشافية
امتحان	متواصل	5	2	22	-	22	22	66	نظام المعلومات للرقابة على الجودة
امتحان	متواصل	5	2	22	-	22	22	66	التحليل الاستراتيجي
		5	2	36	22	22	22	102	وحدة التعليم المنهجية
امتحان	متواصل	2	1	18	22	-	-	40	اللغات الأجنبية 2
امتحان	متواصل	3	1	18	-	22	22	62	تحليل البيانات باستخدام spss (1)
		30	20	270	22	154	154	600	مجموع السداسي 2

3- السداسي الثالث:

نوع التقييم		الأرصدة	المعامل	توزيع الحجم الساعي السداسي				إجمالي الحجم الساعي	وحدة التعليم
امتحان	متواصل			أعمال فردية	أعمال تطبيقية	أعمال موجهة	محاضرة		
		14	10	168	0	66	66	300	وحدة التعليم (الأساسي)
امتحان	متواصل	5	3	56	-	22	22	100	معايير الجودة 2
امتحان	متواصل	4	3	56	-	22	22	100	تدقيق أنظمة الجودة والبيئة والسلامة المهنية
امتحان	متواصل	5	4	56	-	22	22	100	الجودة في المنظمات الحكومية
		8	5	44	0	44	44	132	وحدة التعليم (الاستكشاف)
امتحان	متواصل	4	3	22	-	22	22	66	الضبط الاحصائي للجودة
امتحان	متواصل	4	2	22	-	22	22	66	أخلاقيات العمل
		8	5	80	66	0	22	168	وحدة التعليم (المهني)
امتحان	متواصل	3	2	22	-	-	22	44	منهجية البحث العلمي
امتحان	متواصل	2	1	36	22	-	-	58	اللغات الأجنبية 3
امتحان	متواصل	3	2	22	44	-	-	66	تحليل البيانات باستخدام spss (2)
		30	20	314	44	110	132	600	مجموع السداسي 3

4 - السداسي الرابع: تقرير نهاية الدراسة

الأرصدة	المعامل	الحجم الساعي للسداسي	
10	1	60	ندوة:
20	1	240	التربص والمذكرة
30	2	300	مجموع السداسي 4

5- حوصلة شاهلة للتكوين:

المجموع	الأفقية	المنهجية	الاستكشافية	الأساسية	وت م س
418	-	66	154	198	محاضرة
396	-	44	154	198	أعمال موجهة
110	-	110	00	00	أعمال تطبيقية
810	-	152	154	504	عمل شخصي
360	300	-	-	-	عمل آخر (محدد) stage
2034	300	372	462	900	المجموع
120	20	18	28	54	الأرصدة
100 %	%16.7	%15	%23.3	%45	% الأرصدة لكل وحدة تعليم

III- بطاقات تنظيم وحدات التعليم

1- السداسي النول:

154 ساعة	محاضرة :	توزيع الحجر الساعي لوحة التعليم والمواد الهكونة لها
154 ساعة	أعمال موجهة:	
22 ساعة	أعمال تطبيقية :	
270 ساعة	عمل شخصي :	
5 أرصدة	نظرية الجودة	الوحدة الأساسية = 15 رصيد
5 أرصدة	ادارة المشاريع	
5 أرصدة	إدارة العلاقة مورد - زبون	
4 أرصدة	إدارة المعرفة	الوحدة الاستكشافية = 10 أرصدة
2 أرصدة	إدارة التغيير والثقافة التنظيمية	
4 أرصدة	إدارة الكفاءات	
2 رصيد	اللغات الأجنبية 1	الوحدة المنهجية = 5 أرصدة
3 رصيد	الإعلام الآلي 1	
تقييم متواصل وامتحان / تقرير		نوع التقييم
الوحدة الأساسية:		وصف المواد
<p>المادة 1 : نظرية الجودة</p> <p>يعطي هذا المقياس إطارا فكريا وعلميا حديثا في مجال الجودة ونظرياتها المختلفة ، وكذا أبعادها والنماذج المختلفة لها، كما يتناول أيضا علاقة الجودة بثقافة المنظمة .بالإضافة إلى دور الإدارة العليا في تطبيق نظم الجودة ، كما يتطرق إلى المدرستين الأمريكية و اليابانية للجودة والاختلافات الموجودة بينهما .</p>		
<p>المادة 2 : ادارة المشاريع</p> <p>يتناول هذا المقياس الاطار النظري و المفاهيمي لإدارة المشاريع و كذا الدور الذي يلعبه في إرساء استراتيجية الجودة الشاملة، حيث يتناول أسس اختيار المشاريع ، تنفيذ و قيادة المشروع، كما يتناول أيضا الخطوات اللازمة لإدارة المشروع بكفاءة ، من خلال التخطيط و التنظيم الجيد للمشروع، استغلال الموارد بطريقة عقلانية ، كما يتناول أيضا عمليتي ادارة المخاطر و ادارة التغيير التي تصاحب سيرورة المشروع .</p>		
<p>المادة 3 : إدارة العلاقة مورد - زبون</p> <p>يتناول هذا المقياس المفاهيم الاساسية لعلاقة مورد زبون , كما يتناول دور هذه العلاقة كمدخل لإدارة الجودة الشاملة كما يتناول تحديات العلاقة مورد زبون كما يتطرق الى علاقة مورد زبون الداخلية و الخارجية كما</p>		

يتطرق الى طريقة Kamban.

الوحدة الاستكشافية:

المادة 01: إدارة المعرفة

يهدف هذا المقياس إلى تزويد الطالب بمفاهيم و نظريات إدارة المعرفة والتنقيب عن البيانات ، كما يعطي الخلفية النظرية العلمية و المهارات التطبيقية اللازمة لإدارة المعرفة و التعامل معها ، كما يتناول حلقات المعرفة و خصائصها ، إضافة إلى النماذج التطبيقية المتبعة في إدارة المعرفة و الاساليب المتبعة في جمع المعرفة و توبييها و توزيعها لخدمة الأهداف العامة للمنظمة .

المادة 02: إدارة التغيير والثقافة التنظيمية

يسعى هذا المقياس إلى التعريف بالتغيير والتطوير التنظيمي من حيث: المفهوم، والأساليب والتطور. وتنمية مهارات الطالب في مجال التغيير والتطوير التنظيمي، كما يتناول التغيير التنظيمي المخطط له و كذا المهارات اللازمة لإدارة هذا التغيير بنجاح ، كما يتناول سبل اختيار الاستراتيجيات و المداخل المناسبة لتحسين الأداء، كما يتطرق إلى مقاومة التغيير كحتمية و طرق التعامل معها.

المادة 03: إدارة الكفاءات

يعطي هذا المقياس إطارا فكريا وعلميا حديثا في مجال ادارة الموارد البشرية ، كما يتناول دور عملية تطوير الكفاءات في تطبيق نظم الجودة الشاملة، كما يهدف هذا المقياس إلى تعريف الطالب بكيفية تقييم و تطوير الكفاءات داخل المنظمة ، إضافة إلى منهجية و طرق تطويرها.

وحدة الهندسية (الثقافة العامة)

المادة 01: اللغات الأجنبية 1

تمكن المادة الطالب من تكوين مخزون لغوي في اللغات الأجنبية متعلق بالأساس بالمصطلحات العلمية والفنية للجودة الشاملة، خاصة وأنها اللغة المستعملة أكثر في مجال الادارة في الجزائر.

المادة 02: الإعلام الآلي

أن يصبح الطالب قادرا على الاستعمال والتحكم في بناء قواعد البيانات واستخدام البرامج المتخصصة في تحليل المعطيات الرياضية المالية ، التدقيق المالي والمحاسبي .

154 ساعة	محاضرة :	توزيع الحجم الساعي لوحة التعليم والمواد الهكونة لها
154 ساعة	أعمال موجهة:	
22 ساعة	أعمال تطبيقية :	
270 ساعة	عمل شخصي :	
5 أرصدة	معايير الجودة 1	الذرصدة و الهكولات الهونوة لوحة التعليم وكذا للمواد الهكونة لها
5 أرصدة	إدارة العمليات	
5 أرصدة	أنظمة الجودة للأمن والسلامة المهنية	
5 أرصدة	نظام المعلومات للرقابة على الجودة	
5 أرصدة	التحليل الاستراتيجي	
2 رصيد	اللغات الأجنبية 2	
3 رصيد	تحليل البيانات باستخدام spss (1)	
تقديم متواصل وامتحان / تقرير		نوع التقييم
الوحدة الأساسية:		
<p>المادة 1 : معايير الجودة 1</p> <p>يهدف هذا المقياس إلى اعطاء الطالب مفاهيم عامة حول معايير الجودة 9001 و 14001، من خلال التطرق إلى المبادئ و المتطلبات الخاصة بالمعيارين سواء تعلق الأمر بالتخطيط أو بتقييم الأداء، كما يتناول أهمية الدور الذي تلعبه هذه المعايير في تطبيق استراتيجية التنمية المستدامة.</p> <p>المادة 02: إدارة العمليات</p> <p>يتمحور هذا المقياس إطارا علميا حديثا عن إعادة ترتيب وبناء العمليات و الوظائف داخل المنظمة ، و كما يسمح باستيعاب مفاهيم إعادة هندسة العمليات الإدارية و كذا الاختلافات الموجودة بين إعادة هندسة العمليات الإدارية (الاستعراض) وتحسينات العمليات، كما يتناول عملية نمذجة الأعمال (أي تحليل سلسلة القيمة) وأيضا فهم الأنشطة الإضافية لإدارة هذه العملية.</p> <p>المادة 03: أنظمة الجودة للبيئة والأمن والسلامة المهنية</p> <p>يقدم هذا المقياس مفاهيم حول أنظمة الإدارة المتكاملة (الامن البيئية و السلامة المهنية) من حيث التعريف، أبعاد كل واحدة منها، إضافة إلى هذا يبين الكيفية و المحطات الواجب اتباعها من أجل بناء نظام لكل بعد من أبعاد الإدارة الشاملة ، كما يبحث المقياس هذا التوجه كخيار استراتيجي له مميزاته المرتبطة بالبيئة و السلامة المهنية.</p>		
وصف المواد		

الوحدة الاستكشافية:

المادة 01: نظام المعلومات للرقابة على الجودة

يتناول هذا المقياس الإطار المفاهيمي لنظم المعلومات بصفة خاصة وتطبيقاتها المختلفة في مجالات النشاط المختلفة للمنظمة، ويركز أيضا على الربط بين الأبعاد الثلاثة لنظام المعلومات: البعد المعلوماتي، التكنولوجي والتنظيمي. كما يعرج على الجانب الآلي بإدماج دراسات حالة في نظم إدارة قواعد البيانات.

المادة 2: التحليل الاستراتيجي

يعطي مقياس التحليل الاستراتيجي إطارا نظريا لتحليل حالة منظمة ما في إطار بيئة معينة، كما يتناول أيضا أبعاد البيئة المختلفة و تأثيرها على المنظمة إضافة إلى استعراض أدوات التحليل الاستراتيجي ، و يتطرق أيضا إلى أساليب تحليل البيئة الداخلية و البيئة الخارجية ، مما يسمح بتحديد مكان القوة و الضعف بالنسبة للمنظمة ، و كذا التهديدات و الفرص التي تفرضها البيئة الخارجية . كما يتناول عملية بناء الاستراتيجية وكذا مبادئ وأساليب وتقنيات تطبيقها.

وحدة النهجية (الثقافة العاوة)

المادة 01: اللغات الأجنبية 2

تمكن المادة الطالب من تكوين مخزون لغوي في اللغات الأجنبية متعلق بالأساس بالمصطلحات العلمية والفنية لعلم الجودة الشاملة بمختلف تشعباته.

المادة 02: تحليل البيانات باستخدام spss (1)

يهدف تمكين الطالب في مستوى الماستر من أدوات البحث العلمي، توفر مادة المعاينة الاحصائية أول المراحل لذلك خاصة وأن لها علاقة مباشرة وذات أهمية كبيرة بالنسبة لدراسة التقييم والتدقيق التي عادة ما تبنى الدراسات التقييمية والاستشرافية له على معاينات إحصائية لعينات مختلفة.

3- السداسي الثالث:

132 ساعة	محااضرة :	توزيع الحجر الساعي لوحة التعليم والمواد الهكونة لها
110 ساعة	أعمال موجهة:	
44 ساعة	أعمال تطبيقية :	
314 ساعة	عمل شخصي :	
5 أرصدة	معايير الجودة 2	الذرصدة و الهعاهلات الههونهة لوحة التعليم وكذا للهواد الهكونة لها
4 أرصدة	تدقيق أنظمة الجودة والبيئة والسلامة المهنية	
5 أرصدة	الجودة في المنظمات الحكومية	
4 أرصدة	الضبط الاحصائي للجودة	
4 أرصدة	علاقات العمل	
3 رصيد	منهجية البحث العلمي	
2 رصيد	اللغات الأجنبية 3	
3 رصيد	تحليل البيانات باستخدام spss (2)	
تقييم متواصل وامتحان / تقرير		نوع التقييم
الوحدة الأساسية:		وصف الهواد
<p>المادة 1 : معايير الجودة 2</p> <p>يهدف هذا المقياس إلى اعطاء الطالب مفاهيم عامة حول معايير الجودة iso 18000 و iso 26000 ، من خلال التطرق إلى المبادئ و المتطلبات الخاصة بالمعيارين.</p>		
<p>المادة 2 : تدقيق أنظمة الجودة والبيئة والسلامة المهنية</p> <p>يتناول هذا المقياس وظيفة التدقيق باعتبارها أداة للتحسين المستمر لنظم الجودة و البيئة و السلامة المهنية ، كما يسمح بتطوير كفاءة استخدام التقنيات المطبقة في التدقيق ، كما يعطي مقارنة لعملية تدقيق الجودة بكفاءة عالية و حسب المعايير الاساسية ، كما ساعد على الامام بالمعارف و الطرق المستخدمة في تدقيق ادارة الجودة و البيئة و السلامة المهنية.</p>		
<p>المادة 3 : الجودة في المنظمات الحكومية</p> <p>نظرا للاختلاف الجوهرى لطبيعة المنظمات الحكومية عن المؤسسات الأخرى، يقتضي الأمر الاطلاع والتحليل للنظام الجودة والأداء الذي يميز المؤسسات العامة عن غيرها من المؤسسات وهو ما يهدق له المقياس الذي سيعالج ويتطرق لتطبيقات الجودة في مختلف المؤسسات العمومية.</p>		
الوحدة الاستكشافية:		

المادة 1 : الضبط الإحصائي للجودة

يتناول هذا المقياس الأسس النظرية والعملية المتعلقة بضبط الجودة ، كما يتناول المهارات اللازمة حتى يستخدم الأساليب الإحصائية لضبط الجودة كما يسمح للطالب بقراءة خرائط المنحنيات وتحليلها للمساهمة في حل المشاكل ، ويفهم جيد للأسس النظرية والعملية للجودة كاستراتيجية عامة للمنظمة.

المادة 02: علاقات العمل

يتناول هذا المقياس الإطار المفاهيمي لعلاقات العمل . كما يسعى لفهم صياغة العلاقات الاجتماعية في إطار العمل باعتبارها نظم معقدة ، كما يسمح بمعرفة كيفية تحديد العلاقات و التفاعلات الموجودة بين الأطراف المختلفة في المنظمة من خلال دراسة بيئة العمل.

وحدة النهجية (الثقافة العاثة)**المادة 01: منهجية البحث العلمي**

تمكن المادة من توجيه الطالب وترشيد خطواتها العملية والفنية في إنجاز تقرير نهاية الدراسة، من خلال تعليمه خطوات البحث ومراحله مع التركيز على طبيعة التقارير الميدانية واختلافها عن المذكرات وإبراز الهدف منها، خاصة وأن الطالب يعد خلال السداسي الأخير مذكرة التخرج.

المادة 02: تحليل البيانات باستخدام 2spss

يستعرض المقياس طرق تحليل البيانات المجمعة في الدراسات الميدانية، من خلال برنامج spss، ويعتمد المقياس على الممارسة العملية للبرنامج عبر حصص تطبيقية تمكنه من فهم آلية الاستخدام والاستفادة من مختلف المؤشرات التي يقدمها البرنامج.

المادة 02: اللغات الأجنبية 3

في السداسي الثالث تركز مادة اللغات الأجنبية على تنمية القدرات اللغوية للطالب في الإنجليزية، حيث يتعرف على المصطلحات التقنية لإدارة الجودة الشاملة، وتوظيفها واستعمالها في مجال البحث الذي يستعد له.

IV- البرنامج المفصل لكل مادة (تقدير بطاقة مفصلة لكل مادة)

عنوان الماجستير : إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات

- **المادة:** نظرية الجودة
- **السادسي:** الأول
- **الأستاذ المسؤول عن الوحدة التعليمية:** أ. فتيحة بوحروود
- **الأستاذ المسؤول على المادة:** أ. فتيحة بوحروود

1. أهداف التعليم:

- بعد دراسة هذا المقياس سيكون الطالب قادرا على أن:
- يلم بالمفاهيم المختلفة للجودة سواء تعلق الأمر بالمفاهيم الحديثة أو المفاهيم التقليدية.
 - يلم بمدخل الجودة وأبعادها المختلفة وكذا المستويات والخصائص.
 - يتعرف على مختلف مدارس نماذج الجودة والاختلافات الموجودة بينها.

2. المعارف المسبقة المطلوبة :

لا يفترض حصول الطالب على معارف مسبقة حول إدارة الجودة الشاملة، خاصة أن هذا التخصص لا يتوفر على مستوى مرحلة ليسانس.

3. محتوى المادة:

1. مفهوم الجودة
 - 1.1 المنظور التقليدي للجودة (جودة المنتج)
 - 2.1 المنظور الحديث للجودة (جودة المنظمة- الجودة الشاملة)
 - 3.1 التطور التاريخي لمفهوم الجودة (مرحلة الحضارات القديمة، الحصور الوسطى، العهد الإسلامي، الثورة الصناعية، الفكر التنظيمي، الرقابة على الجودة، ضمان الجودة، وآخر المرحلة الجودة الشاملة)
 - أبعاد ومدخل دراسة الجودة في المنظمة
 - 1.2 أبعاد الجودة
 - 2.2 خصائص الجودة
 - 3.2 مستويات الجودة
 - 4.2 مدخل دراسة الجودة (المدخل الخمسة لكارفن Garvin)
- مدرسة الجودة

- 1.3. المدرسة الأمريكية للجودة (مساهمات كل من ادوارد ديمينج، جوزاف جيوران، فليب كروسبي، أرماند فيجينوم، ... إلخ)
- 2.3. المدرسة اليابانية للجودة (مساهمات كل من كاورو ايشيكاوا، جيني شي تاكوشي، تايشي أونو... إلخ)
تكلفة الجودة
- 1.4. مفهوم تكلفة الجودة (النظرة الكلاسيكية والنظرة الحديثة لتكلفة الجودة)
- 2.4. أنواع تكلفة الجودة
- 3.4. دراسة تكاليف الجودة (الأهمية وأساليب القياس والتقييم)
نماذج الجودة
- 1.5. النموذج الأمريكي للجودة (مالكوم بالدريج)
- 2.5. النموذج الياباني للجودة
- 3.5. النموذج الأوروبي للجودة
- 4.5. نماذج الدول العربية (النموذج الأردني، النموذج السعودي، ...)
- 5.5. النموذج الجزائري للجودة (جائزة الجودة الجزائرية)

4. قائمة المراجع

1. حمود خضير كاضم : إدارة الجودة و خدمة العملاء، دار المسيرة للنشر و التوزيع و الطباعة، الأردن، 2002.
2. جمال الدين لعويسات، إدارة الجودة الشاملة، دارهومه، الجزائر، 2003.
3. إسماعيل القزاز، التطبيق العملي للمواصفة ايزو 9001 نسخة 2008 ، دار دجلة، عمان، 2000.
4. إيقام، جيمس، دين جيمس ، الجودة الشاملة، الادارة والتنظيم والاستراتيجية تعريب د. سرور علي ، إقراميا سرور، الرياض دار المنتل، 2009 .
5. لجبيوري، ميسر أحمد، إدارة الجودة جوانب نظرية ، معهد الادارة العامة ، الرياض. 2010.
6. راسا نايف، إدارة الجودة الشاملة ومتطلبات الأيزو ISO 9000 ، عمام، دار الثقافة. 2005 .
7. فلجي بن عواد، المقدمة الكاملة في إدارة الجودة الشاملة ، الرياض النادي الأدبي. 2008.

5. طريقة التقييم:

يخضع التقييم إلى النظام المتواصل و إجراء امتحان

عنوان الماستر: إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات

- المادة: ادارة المشاريع
- السداسي: الأول
- الأستاذ المسؤول عن الوحدة التعليمية: أ. فتيحة بوحروود
- الأستاذ المسؤول على المادة: أ. هباش سامي

1. أهداف التعليم:

- بعد دراسة هذا المقياس سيكون الطالب قادرا على أن:
- تحديد أسس اختيار المشاريع ؛
 - الالمام بأدوات إدارة المشاريع ؛
 - تحديد الخطوات اللازمة لإدارة المشروع بكفاءة ؛
 - التحكم بآليات إدارة المخاطر وإدارة التغيير

2. المعارف المسبقة المطلوبة :

- يتوجب على الطالب أن يكون ملما بمقاييس اقتصاد المؤسسة وتسيير المؤسسة والمنظمات.

3. محتوى الهادة:

- المحور الأول : مفاهيم أساسية المشروعات وإدارة المشروعات ؛
 المحور الثاني :دورة حياة المشروعات وتنظيمه ؛
 المحور الثالث : أدوات إدارة المشروعات ؛
 المحور الرابع : التخطيط الزمني للمشروعات وأساليبه ؛
 المحور الخامس :التحكم في موارد وتكاليف المشروعات ؛
 المحور السادس : العقود والعطاءات والمناقصات؛
 المحور السابع :إدارة مخاطر المشروعات .

4. قائمة المراجع

- 1- وليد شحادة ,إدارة المشاريع, محمد بن راشد آل مكتوم و العبيكان للنشر, 2008
1. Scott Berkun ,The Art of Project Management ,ed O'Reilly Media, 2005

5. طريقة التقييم:

يخضع التقييم إلى النظام المتواصل وإجراء امتحان

عنوان الماستر: إكسارة الجودة الشاملة في المؤسسات

- **المادة:** إدارة العلاقة مورد- زبون
- **السداسي:** الأول
- **الأستاذ المسؤول عن الوحدة التعليمية:** أ. فتيحة بوحرد
- **الأستاذ المسؤول على المادة:** أ. عبد الحكيم حططاش

1. أهداف التعليم:

يتمكن الطالب بنهاية المقياس من العلاقة مع الزبائن والموردين، وضبطها وفق الأنظمة الادارية التي تسيورها من أجل تمكين المؤسسة من الرفع من أداء أنظمتها التسويقية.

2. المعارف المسبقة المطلوبة :

يفترض بالطالب أن يكون له إمام بالتسويق / تكنولوجيا الاعلام والاتصال،...

3. محتوى المادة:

مقدمة

الفصل الأول: مدخل إلى إدارة العلاقة مع الزبون

- تمهيد
- المبحث الأول: الزبون (العميل)
- المطلب الأول: تعريف الزبون
- المطلب الثاني: أهمية الزبون للمؤسسة وتكلفة فقدانه
- المبحث الثاني: إدارة العلاقة مع الزبون (CRM)
- المطلب الأول: التطور التاريخي للعلاقة مع الزبون
- المطلب الثاني: تعريف إدارة العلاقة مع الزبون (CRM)
- المطلب الثالث: ثقافة التوجه بالزبون، نقطة البداية لإدارة العلاقة مع الزبون
- المطلب الرابع: أهداف إدارة العلاقة مع الزبون
- المبحث الثالث: المفهوم التسويقي في ظل إدارة العلاقة مع الزبون
- المطلب الأول: التوجه بالمفهوم التسويقي
- المطلب الثاني: التسويق العلائقي

الفصل الثاني: أنشطة إدارة العلاقة مع الزبون، ودور التكنولوجيا في دعمها

- تمهيد
- المبحث الأول: أنشطة إدارة العلاقة مع الزبون
- المطلب الأول: معرفة الزبون
- المطلب الثاني: تجزئة الزبائن
- المطلب الثالث: الاستماع إلى الزبون
- المطلب الرابع: إدارة شكاوى الزبائن
- المطلب الخامس: خدمة الزبون
- المطلب السادس: متابعة معدلات الرضا والوفاء
- المبحث الثاني: دور التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال في دعم وتفعيل أنشطة إدارة العلاقة مع الزبون
- المطلب الأول: دور التكنولوجيا بوجه عام وحدودها
- المطلب الثاني: نماذج من تطبيقات التكنولوجيا في مجال إدارة العلاقة مع الزبائن

4. قائمة المراجع:

1. جهان عبد المنعم، العلاقة بين المشتري و المورد مدخل للتسويق بالعلاقات ، المنظمة العربية للتنمية الادارية ، 2006 .
2. عبد الحميد عبد الفتاح المغربي ، ادارة التسويق ، دار الكتب ، 2009 .

باللغة الأجنبية :

1. Hervé Garin , la relation client fournisseur, éd afnor ,1996.
2. Jean François Dhenin, Gestion la relation client fournisseur, éd Casteilla , 2009.
3. Georges Epinette, benoit le boucher, pierre Dominique martin, ESCM et sourcing it : le référentielle de la relation client fournisseur éd dunod,2009.
4. Wolters kluwer , RES : comment refend la relation client fournisseur, ed Harmattan, paris 2010

1. طريقة التقييم:

يخضع التقييم إلى النظام المتواصل وإجراء امتحان

عنوان الماستر: إكسارة الجودة الشاملة في المؤسسات

• المادة: إدارة المعرفة

• السداسي: الأول

• الأستاذ المسؤول عن الوحدة التعليمية: أ. هدار لحسن

• الأستاذ المسؤول على المادة: د. دلال عظيمي

1. أهداف التعليم:

يهدف هذا المقياس إلى تزويد الطالب بمفاهيم ونظريات إدارة المعرفة والتنقيب عن البيانات ، كما يعطي الخلفية النظرية العلمية و المهارات التطبيقية اللازمة لإدارة المعرفة و التعامل معها ، كما يتناول حلقات المعرفة و خصائصها ، إضافة إلى النماذج التطبيقية المتبعة في إدارة المعرفة و الاساليب المتبعة في جمع المعرفة و تبويبها و توزيعها لخدمة الأهداف العامة للمنظمة.

2. المعارف المسبقة المطلوبة :

يتوجب على الطالب أن يكون ملما ببعض الجوانب المتعلقة بإدارة الأعمال على غرار: نظرية المنظمة، وظائف المنظمة، نظم المعلومات.

3. محتوى المادة:

مقدمة:

1. الحاجة إلى المعرفة وإدارتها في المنظمات المعاصرة:

1- من مجتمع واقتصاد المعرفة إلى منظمات المعرفة

2- مفاهيم عامة حول المعرفة وإدارتها

1- 3- أبعاد ومحددات إدارة المعرفة

1- 4- نماذج وعمليات إدارة المعرفة في المنظمة

1- 5- معوقات إدارة المعرفة

2. دور وأهمية الإبداع في المنظمة

2- 1- الإبداع (النشأة التطور والمفهوم)

2- 2- متطلبات الإبداع

2- 3- مراحل عملية الإبداع

2- 4- عوامل دعم وتنمية التفكير الإبداعي

2- 5- معوقات الإبداع في المنظمة

3. إدارة المعرفة وعملية الإبداع في المنظمة

- 1-3 دور المنظمة المتعلمة في خلق ثقافة الإبداع
- 2-3 التعلم التنظيمي ودوره في تنمية التفكير الإبداعي
- 3-3 تنمية القدرات العقلية وعملية الإبداع في المنظمة
- 4-3 دور الذاكرة التنظيمية في تنمية التفكير الإبداعي
- 5-3 نظام المعلومات والإبداع في المنظمة

4. المراجع:

- 1- سعد غالب التكريتي: نظم مساندة القرارات (عمان: دار المناهج للنشر والتوزيع, 2004)
- 2- عبد الحميد عبد الفتاح المغربي، عبد العزيز علي عبد المنصف مرزوق : دراسات إدارية معاصرة
- 3- *Le manuel du knowledge management, 2e édition, Mettre en réseau les hommes et les savoirs pour créer de la valeur*, Jean-Yves Prax, Dunod, [2007](#).
- 4- *Méthodes et outils pour la gestion des connaissances*, Dunod, 2000, 2001
- 5- *Le guide du knowledge management, concepts et pratiques du management de la connaissance*, Jean-Yves Prax, Dunod, 2000.
- 6- *Knowledge management, théorie et pratique de la gestion des connaissances*, René-Charles Tisseyre, Hermès, 1999
- 7- *Gestion stratégique des connaissances*, PUL, 2005, RIVARD, L. ROY, MC., et al.,

5. طريقة التقييم:

يخضع التقييم إلى النظام المتواصل وإجراء امتحان

عنوان الماستر: إكسارة الجودة الشاملة في المؤسسات

• **المادة: إدارة التغيير والثقافة التنظيمية**

• **السداسي: الأول**

• **الأستاذ المسؤول عن الوحدة التعليمية: أ. هدار لحسن**

• **الأستاذ المسؤول على المادة: أ. هدار لحسن**

1. أهداف التعليم:

بعد دراسة هذا المقياس سيكتسب الطالب:

- المعرفة الشاملة بإدارة التغيير و التطوير وأنواعها ؛
- المعرفة بكل خطوات إدارة التغيير و التطوير التنظيمي ؛
- القدرة على تحديد استراتيجية فعالة لإدارة التغيير التنظيمي ؛
- اكتساب وسائل قيادة سليمة لإدارة التغيير التنظيمي؛
- إعداد استراتيجية فعالة لإدارة التغيير التنظيمي عن طريق استغلال الدوافع الفردية للأفراد؛.

2. المعارف المسبقة المطلوبة :

يتوجب على الطالب أن يكون ملما ببعض الجوانب المتعلقة بالإدارة الاستراتيجية كالتخطيط الاستراتيجي، الهياكل التنظيمية، الرقابة الاستراتيجية

3. محتوى المادة:

- **المحور الأول:** مفهوم التغيير و إدارة التغيير التنظيمي ؛
- **المحور الثاني:** أساليب و أنواع التغيير التنظيمي ؛
- **المحور الثالث:** أبعاد التغيير التنظيمي ؛
- **المحور الرابع:** إدارة التغيير التنظيمي و فعالية المنظمة ؛
- **المحور الخامس:** مقاومة التغيير و أساليب معالجتها .

4. قائمة المراجع

- عبد الوهاب أحمد جاد ، السلوك التنظيمي دراسة لسلوك الأفراد والجماعات، دار الوفاء، الطبعة 01، القاهرة، 2000 .
- عامر سعيد يسن، إستراتيجيات التغيير وتطوير المنظمات، مركز وايد سيرفس للاستشارات والتطوير الإداري ، القاهرة، 2004.
- السيد إسماعيل محمد.. الإدارة الإستراتيجية مفاهيم وحالات تطبيقية الإسكندرية:الدار الجامعية 2000.
- القريوتي محمد قاسم.. نظرية المنظمة والتنظيم. عمان: دار وائل. الطبعة 01. 2000.
- اللوزي موسى.. التطوير التنظيمي- أساسيات ومفاهيم حديثة. عمان: دار وائل. الطبعة 01. 1999.
- أنور سلطان محمد سعيد . إدارة الموارد البشرية. الإسكندرية: الدار الجامعية. 2003.
- لعويسات جمال الدين.. السلوك التنظيمي والتطوير الإداري. الجزائر: دار هومة للطباعة. 2002.
- عامر سعيد يسن. 2003/2004، إستراتيجيات التغيير وتطوير المنظمات. القاهرة: مركز وايد سيرفس للاستشارات والتطوير الإداري.

ب . باللغة الأجنبية

- Ken, Blanchard et Terry wachorn , Anticiper le changement - mission possible, : ED chenehier inc, Canada 1998.

1. طريقة التقييم:

يخضع التقييم إلى النظام المتواصل و إجراء امتحان

عنوان الماستر: إكسارة الجودة الشاملة في المؤسسات

- المادة: إدارة الكفاءات
- السداسي: الأول
- الأستاذ المسؤول عن الوحدة التعليمية: أ. هدار لحسن
- الأستاذ المسؤول على المادة: أ. كشاط أنيس

1. أهداف التعليم:

يهدف هذا المقياس إلى تعريف الطالب بأحد أهم وأحدث الممارسات الإدارية بالمنظمات، بما في ذلك إدارة الموارد البشرية، الإدارة الاستراتيجية؛ وتمكينه من التحكم في المفاهيم والأدوات المتعلقة بإدارة الكفاءات، وفي الأخير محاولة بناء نموذج متكامل لإدارة الكفاءات

2. المعارف المسبقة المطلوبة :

تكون للطالب إحاطة بالمجالات التالية: إدارة المنظمات، إدارة الموارد البشرية، السلوك التنظيمي، نظام المعلومات، الإدارة الاستراتيجية

3. محتوى المادة:

الفصل الأول: مفهوم الكفاءة

1. تعريف الكفاءة، أنواعها، مميزاتها، مستوياتها
2. المعرفة وإدارة الكفاءات
3. مرجعية الكفاءة وإنشاؤها
4. الكفاءات الفردية، الكفاءات الجماعية، الكفاءات التنظيمية

الفصل الثاني: إدارة الكفاءات، المنهجية والأدوات

1. إدارة الكفاءات الفردية
2. إدارة الكفاءات الجماعية
3. إدارة الكفاءات التنظيمية

الفصل الثالث: ممارسات إدارة الكفاءات

1. حوصلة الكفاءات، خريطة الكفاءات
2. التسيير التنبؤي للمناصب والكفاءات GPEC

الفصل الرابع: إدارة المعرفة وإدارة الكفاءات

1. إدارة المعرفة: المفاهيم والأدوات

4. قائمة المراجع:

1. A. Laburffe, **management des compétences : construire votre référence**, Ed. AFNOR, 2005
2. A. Laburffe et E. Carré, **100 Questions pour comprendre et agir le management**, Ed. AFNOR, 2004
3. P. Massot et al, **Pilotage de la compétence et de la formation : des méthodes et outils inédits**, AFNOR, 2005.
4. AFNOR, **Management des ressources humaines et des compétences**, 2^{ème} tirage, 2003.
5. C. Boumbar et O. Gilson, **Le Management des hauts potentiels**, Ed. Dunod, 2004.
6. C. Le moine, **Se former au bilan de compétences : comprendre et pratiquer cette démarche**, Ed. Dunod, 2000.
7. Cécile Dejoux, **les compétences au cœur de l'entreprise**, Ed. Organisation, 2001.
8. Daniel Pemartin, **La compétence au cœur de la GRH**, Ed. EMS, 2005.
9. F. Kerlan, **Guide de la gestion prévisionnelle des emplois et des compétences**, Ed. Organisation, 2000.
10. G. Le Boterf, **Construire les compétences individuelles et collectives : les réponses à 80 questions**, Ed. Organisation, 2001.
11. G. Le Boterf, **Développer la compétence des professionnels : construire le parcours de professionnalisation**, Ed. Liaisons, 2002.
12. G. Le Boterf, **Ingénierie et évaluation des compétences**, 4^{ème} édition, Ed. Organisation, 2002.
13. J. Barrant et Al., **La fonction ressources humaines : Métier, compétences et formation**, 2^{ème} édition, Dunod, 2004.
14. J. Aubert et Al, **Management des Compétences**, Ed. Dunod, 2002.
15. Jean-yves Buck, **Le management de connaissance et des compétences en pratique**, Ed. Organisation, 2003.
16. K. Erick Sveiby, **Knowledge Management : la nouvelle richesse des entreprises, savoir tirer profit des actifs immatériels de sa société**, Ed. Maxima, 2001.
17. Marc Dennery, **Evaluer la formation**, Ed. ESF, 2001.
18. N. Jolis, **La compétence au cœur du succès de votre entreprise**, Ed. Organisation, 2000.
19. P. Eray, **Précis de développement des compétences : concilier, formation et organisation**, Ed. Liaisons, 1999.
20. P. Gilbert, R. Thionville, **Gestion de l'emploi et évaluation des compétences**, Ed. ESF, 1990.
21. Philippe Zarifian, **Objectif compétence**, Ed. Liaisons, 2001.
22. Sandra Michel, **Sens et contre sens des bilans de compétences**, Ed. Liaisons, 1993.
23. T. Boutal, **Compétences managériales : le guide**, Ed. Organisation, 1998.
24. V. Marbach, **Evaluer et rémunérer les compétences**, Ed. Organisation, 2000.

5. طريقة التقييم:

يخضع التقييم إلى النظام المتواصل وإجراء امتحان

عنوان الماجستير: إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات

- **المادة: الإعلام الآلي**
- **السادسي: الأول**
- **الأستاذ المسؤول عن الوحدة التعليمية: أ. حططاش عبد السلام**
- **الأستاذ المسؤول على المادة: أ. حططاش عبد السلام**

1- أهداف التعليم:

- يهدف هذا المقياس إلى:
- تدريب الطالب على تكوين واستغلال قواعد البيانات
- تمكين الطالب من التطبيق على برنامج أكسس

2- المعارف المسبقة المطلوبة :

أن تكون الطالب متحكما في أساسيات الإعلام الآلي.

3- محتوى المادة:

الفصل الأول عموميات حول قواعد البيانات ولغة الاستعلامات (SQL)

- مقدمة
- ماهية قواعد البيانات
- الجداول، الحقول والسجلات في قواعد البيانات
- مفهوم الاستعلام
- مفهوم الاس كيو ال SQL

الفصل الثاني: لغة الاستعلامات البنوية SQL

- استخراج المعلومات من جداول قاعدة البيانات
 - عبارة SELECT
 - استخدام عبارة الشرط WHERE
 - استخدام المعامل Like في الشرط
 - عبارة BETWEEN
 - استعمال بعض الدوال الحسابية

- كيفية القيام بالاستعلامات واستخراج المعلومات من أكثر من جدول
- كيفية البحث عن الحقول الفارغة في جدول ما
- استخراج البيانات بواسطة الترتيب التصاعدي أو التنازلي
- استخدام عبارة : GROUP BY
- استخدام علاقة التقاطع في الاستعلامات (INTERSECT)
- استخدام علاقة الفرق في الاستعلامات (MINUS)
- استخدام علاقة الاتحاد في الاستعلامات (UNION)

● عمليات التحيين: (SQL Data Manipulation Language (DML)

- الإضافة (L'Ajout: INSERT INTO
- الحذف la Suppression
- التغيير أو التعديل : La Modification

● مجموعة الأوامر أو القسم المسئول عن تعريف البيانات (Data Definition Language (DDL)

- إنشاء قاعدة بيانات
- حذف قاعدة بيانات
- إنشاء جدول داخل قاعدة بيانات
- تعديل الجداول في قاعدة البيانات

الفصل الثالث التطبيقي: أعمال موجهة حول برنامج أكسس 2007 ولغة الـ SQL

- حصّة الأعمال الموجهة رقم 1 :مراجعة لبعض المبادئ الأساسية المتعلقة بكيفية إنشاء قاعدة البيانات والجداول في أكسس
- حصّة الأعمال الموجهة رقم 2: استعلامات تعديل بيانات الجداول في قواعد البيانات باستخدام الطريقة العادية وعن طريق الـ SQL في أكسس
- حصّة الأعمال الموجهة رقم 3: كيفية ضبط خصوصية كل حقل لتقليل أخطاء إدخال البيانات إلى أدنى حد ممكن

les masques de saisie - input mask) قناع الإدخال

((validation rules \ règles de validation) 2) إنشاء قاعدة تحقق من صحة البيانات الموجودة في حقل

- حصّة الأعمال الموجهة رقم 4: تمارين ومسائل تطبيقية

سلطان

4- قائمة المراجع:

- Access Database Design & Programming, 3rd Ed 2002, USA.
- Beginning Database Design, Gavin Powell, 2006, Indianapolis, USA.

- Advanced SQL Database Programmers Handbook, Donald K. Burleson, Joe Celko, John Paul Cook, and
- Peter Gulutzan, 2003, USA.
- SQL In Nutshell, Kevin Kline with Daniel Kline, 2001, USA.
- SQL Programming Style , Joe Celko, San Francisco - Apr 2005.
- UML 2 pour les bases de données, Éd. Eyrolles, 2002.

Webographie

[www.Lynda.com/ Access 2007 Essential Training](http://www.Lynda.com/Access2007EssentialTraining)

<http://megatheque.com/pharmasoft.html>.

www.commentcamarche.net

www.visiosante.com

www.pharmaxie.com/logiciels-de-gestion-de-pharmacie.html.

www.pharmagest.com/biblio/rep_2200/flic_2122.

www.platforme-elsa.org/docs/documents

[/presentationexercice_gestionpharmacie_IO.pdf](http://www.platforme-elsa.org/docs/documents/presentationexercice_gestionpharmacie_IO.pdf)

عنوان الماستر : إكسارة الجودة الشاملة في المؤسسات

• **المادة:** اللغات الأجنبية 1

• **السداسي:** الأول

• **الأستاذ المسؤول عن الوحدة التعليمية:** أ. حطاش عبد السلام

• **الأستاذ المسؤول على المادة:** أ. بوقصة نجيب

1. أهداف التعليم:

يهدف هذا المقياس إلى تزويد الطالب بمختلف المصطلحات التقنية حول إدارة الأعمال وأنظمة إدارة الجودة الشاملة.

2. المعارف المسبقة المطلوبة :

تكون للطالب إحاطة بالمجالات التالية : اللغة الفرنسية، إدارة الأعمال.

3. محتوى المادة:

1/-Business concerns

- What is a company?
- Board of directors
- Chairman
- Staff

2/-Managing human resources in the third era : economic perspectives

- Mc Gregor's theory
- Three economic perspectives

3/-Scientific management

- Frederic Winslow Taylor
- The one best way

4/- Management styles

- Hygiene factors
- Motivator factors
- Empowerment

5/- Employment and employability

- Outsourcing
- Employability
- Freelancers and portfolio workers

6/- Flexibility and inflexibility

- Ways of working
- Job flexibility
- Job protection

7/- Work-life balance

- Stress
- The causes of stress
- Quality of life

8/- Managing talents

- Core components
- Creative and suits

المراجع:

1/- *A Rapid Course In English For Students Of Economics by Tom Mc Arthur*

2/- *Author/Martin j. Gannon issue: May-June,1999*

3/- *Professor Edward G. Wertheim, College Of Business Administration, North-eastern University, Boston, MA 02115*

4/- *Business Vocabulary in use (advanced) by Bill Mascull*

4. قائمة المراجع:

1. A Bibliography of Islamic Economics, IRTI, 1993
2. Banques Islamiques : Réponses à des questions fréquemment posées, IRTI , 2001
3. Défis au système bancaire islamique, IRTI, 1998
4. Développement d'un système d'instruments Financiers islamiques, IRTI, 1995

5. طريقة التقييم:

يخضع التقييم إلى النظام المتواصل و إجراء امتحان

عنوان الماستر : إكسارة الجودة الشاملة في المؤسسات

- **المادة: معايير الجودة 1**
- **السداسي: الثاني**
- **الأستاذ المسؤول عن الوحدة التعليمية: أ. مرزوقي رفيق**
- **الأستاذ المسؤول على المادة: أ. مرزوقي رفيق**

1. أهداف التعليم:

- المعرفة الشاملة بمعايير الجودة الشاملة وأنواعها ؛
- فهم معيار ISO 9001 ، ISO 14001 ؛
- والامام بمتطلبات تطبيق المعيار 9001 والمعيار 14001 ؛
- تعرف على كيفية إعداد وتنفيذ عمليات التدقيق الداخلي؛
- السيطرة على أدوات منهجية تنفيذ إدارة متكاملة.

2. المعارف المسبقة المطلوبة :

يتوجب على الطالب أن يكون متخصصا في علوم التسيير وملما ببعض الجوانب المتعلقة بإدارة الجودة الشاملة.

3. محتوى المادة:

المحور الاول: انظمة ادارة الجودة iso 9000

- 1- مفهوم سلسلة مواصفات iso9000 ومراحل تطورها
 - 2- مكونات نظام ادارة الجودة iso 9000
 - 3- متطلبات انظمة الجودة iso 9000
- #### المحور الثاني: انظمة ادارة البيئة iso 14000

- 1- مفاهيم اساسية حول الادارة البيئية
- 2- مفهوم سلسلة مواصفات iso 14000 ومراحل تطورها
- 3- مكونات نظام ادارة البيئة iso 14000
- 4- متطلبات انظمة ادارة البيئة iso 14000

4. قائمة المراجع:

- أحمد زكي حلمي، الصحة المهنية، دار الفجر، القاهرة، 2007.
- كريا طاحون، السلامة والصحة المهنية وبيئة العمل، شركة ناس، مصر، 2006.
- مفتاح عبد السلام الشويهدى، الصحة والسلامة المهنية، منشورات جامعة 7 أكتوبر، ليبيا، 2008.
- لطفي أمين السيد أحمد المراجعة البيئية، الدار الجامعية، الاسكندرية 2005
- فؤاد حجري، البيئة والأمن سلسلة القوانين الإدارية، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2006.
- **Ishikawa kaoru, La gestion de la qualité, 2002**

5. طريقة التقييم:

يخضع التقييم إلى النظام المتواصل وإجراء امتحان

عنوان الماستر: إكسارة الجودة الشاملة في المؤسسات

- **المادة: إدارة العمليات**
- **السداسي: الثاني**
- **الأستاذ المسؤول عن الوحدة التعليمية: أ. امرزوقي رفيق**
- **الأستاذ المسؤول على المادة: أ. بوحروود فتيحة**

1. أهداف التعليم:

بعد دراسة هذا المقياس سيكون الطالب قادرا على أن:

- يلم بالمنهجيات المستخدمة في إعادة تصميم العمليات بشكل أمثل؛
- يشرح أهمية إعادة هندسة العمليات في المنظمة؛
- يفهم اصول وخصائص هندسة العمليات؛
- يقوم بعملية تحديد واكتشاف نقاط الضعف في التنظيم السابق

2. المعارف المسبقة المطلوبة :

يفترض بالطالب أن يكون له إلمام ببعض الجوانب المتعلقة بإدارة الأعمال على غرار: سلسلة القيمة، التنظيم في المنظمة، الوظيفة الإدارية.

3. محتوى المادة:

المحور الأول: مدخل إلى إعادة هندسة الأعمال

1. مفهوم إعادة هندسة الأعمال
2. عناصر إعادة هندسة العمليات الإدارية
3. أهداف إعادة هندسة الأعمال الإدارية
4. فوائد إعادة هندسة الأعمال الإدارية
5. أنواع منظمات الأعمال التي تحتاج إلى إعادة هندسة الأعمال

المحور الثاني تطبيق إعادة هندسة الأعمال

1. القائمون على إعادة هندسة الأعمال
2. مراحل وخطوات إعادة هندسة الأعمال

3. خصائص إعادة هندسة الأعمال الفعالة

4. عوامل نجاح الهندسة الإدارية

5. عوامل فشل إعادة الهندسة الإدارية

ثانياً: الجزء التطبيقي.

يخصص الجانب التطبيقي لمجموعة من البحوث تتناول الجوانب المختلفة لاعادة الهندسة بغية توسيع معارف الطالب .

4. المراجع

- د.فهد بن صالح السلطان, اعادة هندسة نظم العمل, د.فهد بن صالح السلطان للنشر والتوزيع, 2008
- إسماعيل محمد الصرايره, التحليل الاستراتيجي في إعادة هندسة العمليات الإدارية , دار الحامد للنشر والتوزيع, 2012
- جيمس شامبي , مايكل هامر, ترجمة شمس الدين عثمان , دليل الثورة الادارية, 2011
- Michael Ballé, Reengineering des processus ,ed Dunod , 2000
- James Champy et Michael Hammer ,Le Reengineering : Réinventer l'entreprise pour une amélioration spectaculaire de ses performances, ed Dunod, 2003

5. طريقة التقييم:

يخضع التقييم إلى النظام المتواصل وإجراء امتحان

عنوان الماستر : إكسارة الجودة الشاملة في المؤسسات

- **المادة: أنظمة الجودة للأمن والسلامة المهنية**
- **السداسي: الثاني**
- **الأستاذ المسؤول عن الوحدة التعليمية: أ. مرزوقي رفيق**
- **الأستاذ المسؤول على المادة: أ. العايب عبد الرحمن**

1. أهداف التعليم:

- تنفيذ و تقييم إدارة البيئـة و الأمن و السلامة المهنية ؛
- السيطرة على أدوات و منهجية تنفيذ الإدارة المتكاملة ؛
- رصد و تحليل بيانات الأمن و السلامة المهنية و البيئـة و تحديد التغييرات الحاصلة في نظمها ، و إدخال التحسينات اللازمة ؛
- فهم و اتقان المعايير ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001, ISO 17025, ISO 22000 ؛
- القدرة على تحديد مكان الاتفاق و الاختلاف بين المعايير ISO 9001, 14001, OHSAS و 18001 ؛
- تحديد و تطبيق مؤشرات رصد أنظمة و إدارة البيئـة إدارة الأمن السلامة المهنية، وكذا أنظمة الإدارة المتكاملة (إدارة نظام الجودة والسلامة والبيئـة)..

2. المعارف المسبقة المطلوبة :

يفترض بالطالب أن يكون له إلمام بإدارة الجودة الشاملة والمعايير.

3. محتوى المادة:

1. المحور الأول .مدخل إلى ادارة البيئـة ،الأمن والسلامة المهنية
2. المحور الثاني . التحول من ادارة الجودة إلى إدارة الجودة الشاملة (مفاهيم، الأبعاد، الوسائل و الطرق، خطوات التطبيق)
3. المحور الثالث . إدارة السلامة المهنية: امكانية الوصول إلى صفر حادث عمل (مفاهيم السلامة المهنية ،ابعادها، الادوات و الخطوات،نظم إدارة السلامة المهنية)
4. المحور الرابع. إدارة البيئـة (مفاهيم البيئـة ، إدارة البيئـة ،الابعاد، الادوات و الخطوات ،نظم إدارة البيئـة)

5. المحور الخامس. تطبيق الادارة المدججة كخيار استراتيجي جديد للمنظمة (مفاهيم ، الأبعاد، سيورة ادماج الإدارة و أدواتها)

6. قائمة المراجع

- د عدنان هاشم سلطان ,إدارة أنظمة السلامة المهنية ,السلامة أولا , 2009,
- يوسف الطيب ,إدارة السلامة و الصحة المهنية , وكالة البحيرات الثلاث للنشر , 2009,

7. طريقة التقييم:

يخضع التقييم إلى النظام المتواصل وإجراء امتحان

عنوان الماستر: إكسارة الجودة الشاملة في المؤسسات

- **المادة: نظام المعلومات للرقابة على الجودة**
- **السداسي: الثاني**
- **الأستاذ المسؤول عن الوحدة التعليمية: أ. عمران عزالدين**
- **الأستاذ المسؤول على المادة: أ. عمران عزالدين**

1. أهداف التعليم:

- بعد دراسة هذا المقياس سيكون الطالب قادرا على أن:
 - يفرق بين نظام المعلومات والإعلام الآلي في الجانب المفاهيمي من خلال معرفة الأبعاد المختلفة لنظام المعلومات.
 - يربط بين نظم المعلومات وأنشطة المؤسسة من خلال التعرف على التطبيقات المختلفة
 - يتعرف على طريقة تصميم قواعد البيانات وإدارتها من خلال نظام تسيير قواعد البيانات.

2. المعارف المسبقة المطلوبة :

تكون للطلاب إحاطة ببعض الجوانب المتعلقة بإدارة الأعمال على غرار: نظرية المنظمة، وظائف المنظمة، الوظيفة الإدارية. كما يجب أن يكون متحكما في مبادئ الإعلام الآلي حتى يتمكن من تسيير وتصميم قواعد البيانات.

3. محتوى المادة:

- أولا: الجانب النظري
- الفصل الأول: مفهوم نظم المعلومات.
- 1. مدخل إلى المعلومة ومدخل النظم
- 2. تعريف نظام المعلومات
- 3. مكونات نظام المعلومات
- 4. وظائف نظام المعلومات
- الفصل الثاني: الأبعاد المختلفة لنظام المعلومات
- 1. البعد المعلوماتي
- 2. البعد التكنولوجي
- 3. البعد التنظيمي
- الفصل الثالث: بعض التطبيقات الوظيفية لنظم المعلومات.
- 1. التطبيقات في مجال التسويق

2. التطبيقات في مجال الإنتاج

3. التطبيقات في مجال المحاسبة والمالية

4. التطبيقات في مجال الموارد البشرية

الفصل الرابع: نظم دعم القرار.

1. نظم مساندة القرارات الفردية

2. نظم مساندة القرارات الجماعية

الفصل الخامس: نظم الاتصالات ونظم إدارة المعارف

1. نظم الاتصالات.

2. نظم إدارة المعارف.

ثانياً: الجزء التطبيقي.

يتعلق بكيفية تصميم وإدارة قواعد البيانات عبر استخدام برنامج إدارة قواعد البيانات

Microsoft Access وذلك بدراسة حالات مختلفة. وفق البرنامج التالي:

1. Introduction (Access terminology);
2. Conceptual Data model;
3. Creating data bases and tables then working with fields and records;
4. Creating data entry rules and data relationships;
5. Queries;
6. Forms;
7. Reports;
8. Macros;
9. Sharing data with word and excel.

4. قائمة المراجع:

- محمد عبد حسين الطائي، تحليل وتصميم نظم المعلومات، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2012.
- زياد عبد الحليم الذبيبة، نظم المعلومات في الرقابة والتدقيق، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2011.
- أحمد على حسين، نظم المعلومات المحاسبية - الإطار الفكري والنظم التطبيقية، الدار الجامعية، الإسكندرية، ج م ع، 2003-2004.
- سونيا محمد البكري، نظم المعلومات الإدارية، الدار الجامعية، الإسكندرية، ج م ع، 2003.
- فاروق مصطفى، تحليل البيانات وتصميم النظم، دار الراتب الجامعية، بيروت، لبنان. بدون سنة نشر.
- سعد غالب ياسين، نظم المعلومات الإدارية، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان الأردن، 2003.
- سعد غالب ياسين، أساسيات نظم المعلومات وتكنولوجيا المعلومات، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2005.

- سعد غالب ياسين، تحليل وتصميم نظم المعلومات، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 1420هـ، 2000م.
- حسن على الزغبى، نظم المعلومات الإستراتيجية ومدخل إستراتيجي، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2005.
- علاء عبد الرزاق السالمي، نظم إدارة المعلومات، ديناميك للطباعة، الدوحة، قطر، 2003.
- كمال الدين الدهراوي، مدخل معاصر في نظم المعلومات المحاسبية، الدار الجامعية، الإسكندرية، ج م ع، 2003/2002.
- **بباللغة الفرنسية:**
- 5. Robert Reix, Systèmes d'information et management des organisations, 4^{ème} édition, vuibert, France, 2011.
- 6. Alain Vincent, Manager le système d'information de votre entreprise, édition d'organisation, France, 2000.
- 7. Marie Hélène Delmond, Yves Petit et Jean michel Gautier, Management des systèmes d'information, Dunod, Paris, France, 2003.
- 8. Jean Jaques Laubin et Ruben champitaz, Marketing Stratégique et opérationnel, 5^{ème} édition, Dunod, Paris, France, 2002.
- 9. Pascal Vidal et autres, Systèmes d'information Organisationnels, Pearson education, Paris, France.
- 10. Véronique Guilloux, Système d'information stratégique et apprentissage interorganisationnel, L'armattan, France, 1999.
- 11. Michel Lafflitte, Les systèmes d'information dans les établissements financières, Presse de jance, Paris ? France, 2000.
- 12. Chantal Morley, Gestion d'un projet vsystèmes d'information, Dunod, Paris, 3^{ème} édition, 2002.
- 13. JANICE C. SIPIOR, Information technology for management, Jhon welly and sons Inc, united states, 2011.

14. طريقة التقييم:

يخضع التقييم إلى النظام المتواصل وإجراء امتحان

عنوان الماستر: إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات

- **المادة: التحليل الاستراتيجي**
- **السادسي: الثاني**
- **الأستاذ المسؤول عن الوحدة التعليمية: أ.عمران عزالدين**
- **الأستاذ المسؤول على المادة: أ.هدار لحسن**

1. أهداف التعليم:

- بعد دراسة هذا المقياس سيكون الطالب قادرا على:
- تحديد مفهوم الاستراتيجية والخيارات الاستراتيجية للمنظمة؛
 - الامام بأدوات التحليل الاستراتيجي؛
 - تحديد خطوات وأساليب التحليل الإستراتيجي؛
 - تحليل البيئة الخارجية والبيئة الداخلية للمنظمة؛
 - تحليل عنصر تنافسية المنظمة وتحديد نقاط القوة والضعف؛
 - تحديد الخيار الإستراتيجي المناسب .

2. المعارف المسبقة المطلوبة :

يتوجب على الطالب أن يكون دارسا لعلوم التسيير وملما ببعض الجوانب المتعلقة بالإدارة الإستراتيجية ، وبعض مداخل دراسة المنظمة مثل المقاربة النظامية ، وإدارة التغيير التنظيمي ، ووظائف الإدارة

3. محتوى المادة:

- **المحور الأول :** مفاهيم عامة حول الإدارة الاستراتيجية و التحليل الإستراتيجي.
- **المحور الثاني :** التخطيط الاستراتيجي ، الأهمية و الخطوات ؛
- **المحور الثالث :** التحليل الاستراتيجي للبيئة الخارجية ؛
- **المحور الرابع :** التحليل الاستراتيجي للبيئة الداخلية ؛
- **المحور الخامس:** تنفيذ الخيارات الإستراتيجية و قيادة التغيير ،

4. قائمة المراجع:

أ- باللغة العربية.

1. السيد إسماعيل محمد، الإدارة الإستراتيجية: مفاهيم وحالات تطبيقية، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2000.
 2. جمال الدين محمد المرسي، الإدارة الإستراتيجية للموارد البشرية، المدخل لتحقيق الميزة التنافسية لمنظمة القرن 21، الدار الجامعية، 2003.
 3. راوية حسن، مدخل الإستراتيجي تخطيطي وتنمية الموارد البشرية، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2001، 2002.
 4. محمد ناصر البيشيا، التخطيط الإستراتيجي: مفاهيم وتطبيقات مكتبة الملك فهد الوطنية 2011.
 5. بشار الوليد مفاهيم معاصرة في التخطيط الاستراتيجي دار الراية للنشر والتوزيع 2009/
 6. خالد محمد بني حمدان، الاستراتيجية والتخطيط الاستراتيجي: منهج معاصر، دار الياروزي، عمان ن 2007.
 7. صالح عبد الرضا رشيد، الإدارة الاستراتيجية: مدخل تكاملي، دار المناهج، الأردن، 2008.
 8. مرسي نبيل وآخر، الادارة الاستراتيجية، الإسكندرية 2007
- بـ باللغة الأجنبية

1. G. Koenig , Management stratégique : projets, interactions et contextes, , Ed. Dunod, Paris(2004) ;
2. G. Johnson, K. Scholes, R. Whittington et F. Fréry, Stratégique, , Ed. Pearson Education, Paris(2005) ;
3. T. Atamer et R. Calori, Diagnostic et décisions stratégique, , (1993), Ed. Dunod Paris ;
4. G. Koenig, , Management stratégique : Paradoxes, interactions et apprentissages, Ed. Nathan , Paris (1996),;
5. P. Joffre et G. Koenig Stratégie d'Entreprise : Antimanuel, (1985), , Ed. Economica ; Paris.
6. H. Mintzberg, B. Ahlstrand et J. Lampel, Safari en pays stratégie : l'exploration des grands courants de la pensée stratégique, (1999), Ed. Village Mondial ; Paris.
7. Michel Gattan, Maitriser processus de l'entreprise, guide opérationnel, les édition d'organisation, paris, 2000

5. طريقة التقييم:

يخضع التقييم إلى النظام المتواصل وإجراء امتحان

عنوان الماستر : إكسارة الجودة الشاملة في المؤسسات

• **المادة:** اللغات الأجنبيةة 2

• **السداسي:** الثاني

• **الأستاذ المسؤول عن الوحدة التعليمية:** أ. محلي كمال

• **الأستاذ المسؤول على المادة:** أ. تباري عبد الفتاح

1. أهداف التعليم:

يهدف المقياس لتمكين الطالب من استعمال اللغات الأجنبيةة المحصلة خلال السداسيين السابقين، من خلال عروض تقديمية مباشرة باللغة الأجنبيةة الأكثر اتقاناً تخص مجال البحث الذي يختص فيه.

2. المعارف المسبقة المطلوبة :

تكون للطالب إحاطة بالمجالات التالية : الفرنسية ، إدارة الجودة الشاملة

3. محتوى المادة:

Etude de textes de la vie économique et financière tirés de la presse internationale spécialisée.

La liste non exhaustive des thèmes choisis comprend :

- Management totale qualite
- Audit
- ISO

Pour chaque texte on abordera les éléments suivants :

- Présentation des connaissances de base du thème
- Entraînement à la lecture et à la compréhension orale
- Rappel des points de grammaire et exercices d'application
- Travail écrit
- Travail oral, discussion, jeux de rôle

4. قائمة المراجع:

- Bernard Yves , Colli Jean-Claude , Vocabulaire économique et financier , ed Points, 1998
- Alan Graham , Shoji Shiba , David Walden , 4 Revolutions Du Management Par La Qualite Totale, Ed Dunod, 1997

5. طريقة التقييم: يخضع التقييم إلى النظام المتواصل وإجراء امتحان

عنوان الماستر : إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات

• **المادة: تحليل البيانات باستخدام spss (1)**

• **السادسي: الثاني**

• **الأستاذ المسؤول عن الوحدة التعليمية: أ. محلي كمال**

• **الأستاذ المسؤول على المادة: أ. محلي كمال**

1. أهداف التعليم:

يهدف هذا المقياس إلى تزويد الطالب ببعض طرق وأدوات البحث العلمي، بالخصوص طرق جمع البيانات. التركيز يكون على أساليب المعاينة - تصميم الاستبيان - خطة المعاينة (تحديد متغيرات الدراسة- حجم العينة....)

2. المعارف المسبقة المطلوبة :

تكون للطالب إحاطة بالمجالات التالية : إحصاء وإعلام آلي ،.

3. محتوى المادة:

1. تمهيد:

1.1- إشكالية بحث علمي : المفهوم طريقة الصياغة .

2.1- العلاقة بين إشكالية البحث والأدوات الإحصائية للبحث.

3.1- أهم خطوات انجاز بحث إحصائي.

2. البيانات الإحصائية -المعلومات الإحصائية-المعرفة العلمية :

1.2- البيانات الإحصائية

2.2-المعلومات الإحصائية

3.2-المعرفة العلمية

3. أهم مصادر البيانات الإحصائية :

1.3- المصادر التاريخية (الثانوية)

2.3- المصادر الميدانية (الأولية)

4. طرق جمع البيانات من مصادرها الأولية :

1.4- المقابلة

2.4- الاستقصاء

3.4- الملاحظة

5 أساليب جمع البيانات :

- 1.5- أسلوب الحصر الشامل
- 2.5- أسلوب الحصر الشامل الجزئي
- 3.5- أسلوب المعاينة

6- المعاينة وأنواعها :

- 1.6- المعاينة العشوائية
- 2.6- المعاينة غير عشوائية

7- أساليب تحديد حجم العينة :

- 1.7- الأساليب غير إحصائية
- 2.7- الأساليب الإحصائية

4. قائمة المراجع:

1. جورج كانا فوس ودون ميلر (2004): « الإحصاء للتجارين: مدخل حديث »، تعريب ومراجعة: سلطان محمد عبد الحميد ومحمد توفيق البلقيني، دار المريخ للنشر، الرياض.
2. دلال قاضي، سهيلة عبد الله ومحمود البياتي (2005): « الإحصاء للإداريين والاقتصاديين »، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان - الأردن.
3. سليمان محمد طشطوش (2001): « أساسيات المعاينة الإحصائية »، الطبعة الأولى، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان.
4. شفيق العتوم (2006): « طرق الإحصاء: تطبيقات اقتصادية وإدارية باستخدام SPSS »، الطبعة الأولى، دار المناهج، عمان.
5. محفوظ جودة (2008): " التحليل الإحصائي الأساسي باستخدام SPSS " دار وائل للنشر الطبعة الأولى الأردن- عمان .
6. محفوظ جودة (2008): " التحليل الإحصائي المتقدم باستخدام SPSS " دار وائل للنشر الطبعة الأولى الأردن- عمان.
7. محمد عبد العال النعيمي و حسن ياسين طعمت (2008): " الإحصاء التطبيقي " دار وائل للنشر الطبعة الأولى الأردن- عمان .

8- COCHRAN William G.[1977]: «Sampling techniques», 3rd edition, John Willey & Sons, New York.

5. طريقة التقييم:

يخضع التقييم إلى النظام المتواصل وإجراء امتحان

عنوان الماجستير : إكسارة الجورة الشاملة في المؤسسات

• المارة : معاير الجورة 2

• الساسي : الثالث

• الأسناذ المسؤل عن الوارة الاليمية : أ. مرزوقي رفيق

• الأسناذ المسؤل على المارة : أ. مروقي رفيق

1. أهاف الالير :

يهدف هذا المقياس إلى اعطاء الطالب مفاهيم عامة حول معاير الجورة ISO 18000 و ISO 26000 ، من خلال الالير إلى المبادئ و الالير الخاصة بالمعايرين :

- المعرفة الشاملة بمعاير الجورة الشاملة و أنواعها ؛
- فهم معيار ISO 18000 ، ISO 26000 ؛
- والالير بمالير الالير 18000 و المعيار 26000 ؛
- السيطرة على أدوات منهجية الالير إدارة متكاملة.

2. المعارف المسبقة الالير :

يفترض أن يكون الطالب ملما بإدارة الجورة الشاملة .

3. مآوى المارة :

المآوى الالير : مواصفة الالير 26000

- 1- مفاهيم اساسية حول المسؤولية الالير
- 2- الالير 26000 والالير الالير للمنظمات
- 3- نشأة و الالير الالير 26000
- 4- مكونات الالير 26000
- 5- الالير الالير الالير بالمنظمات لمسؤوليتها الالير

المآوى الثاني : انظمة إدارة الصحة والسلامة المهنية ISO 18000

- 1- مفهوم سلسلة المواصفات ISO 18000 و مراحل الالير

2- مكونات سلسلة مواصفات iso18000

3- متطلبات تطبيق نظام iso 18000

4. قائمة المراجع

- أحمد زكي حلمي، الصحة المهنية، دار الفجر، القاهرة، 2007.
- كريا طاحون، السلامة والصحة المهنية وبيئة العمل، شركة ناس، مصر، 2006.
- مفتاح عبد السلام الشويهي، الصحة والسلامة المهنية، منشورات جامعة 7 أكتوبر، ليبيا، 2008.
- لطفي أمين السيد أحمد المراجعة البيئية، الدار الجامعية، الاسكندرية 2005
- فؤاد حجري، البيئة والأمن سلسلة القوانين الإدارية، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2006

5. طريقة التقييم:

يخضع التقييم إلى النظام المتواصل وإجراء امتحان

عنوان الماجستير : إحصارة الجودة الشاملة في المؤسسات

- **المادة: تدقيق أنظمة الجودة والبيئة والسلامة المهنية**
- **السداسي: الثالث**
- **الأستاذ المسؤول عن الوحدة التعليمية: أ. مرزوقي رفيق**
- **الأستاذ المسؤول على المادة: أ. العايب عبد الرحمن**

1. أهداف التعلير:

- بعد دراسة هذا المقياس سيكون الطالب قادرا على أن:
- تحديد مستلزمات و محتوى معايير التدقيق المختلفة على غرار معيار ISO 19011 ، و الذي يسمح بممارسة مهنة التدقيق في اطار اخلاقيات المهنة المحددة من طرف المنظمات المعتمدة.
- القدرة على استخدام الطرق و الوسائل المتعلقة بتدقيق أنظمة الجودة و البيئة بكفاءة.
- التحكم بسيرورة عملية التدقيق المطبقة من طرف المنظمة.
- تطوير القدرات المتعلقة بخلق و تطوير أنظمة الجودة.
- تقديم عملية تدقيق الجودة و البيئة على أنها الاداة المناسبة لادارة أنظمة الجودة و البيئة.

2. المعارف المسبقة المطلوبة :

يتوجب على الطالب أن يكون دارسا لعلوم التسيير و ملما ببعض الجوانب المتعلقة بالعملية الرقابية في المنظمة مثل : أنظمة الرقابة الداخلية ، مراقبة التسيير ، تدقيق العمليات و الوظائف، نظم المحاسبة ، التحليل المالي.

3. محتوى المادة:

المحور الأول : تدقيق الجودة

- الهدف من تدقيق الجودة
- تعاريف و مفاهيم
- النواع المختلفة للتدقيق
- الخطوط العريضة للمعيار ISO 19011
- المنظمات المختلفة المانحة للاعتماد
- سير عملية تدقيق الجودة

- تحضير عملية التدقيق ،من يدقق
- سيرورة عملية التدقيق
- **المحور الثاني : تدقيق البيئة**
- أهداف و خصائص تدقيق البيئة
- سير عملية تدقيق البيئة
- تحضير مخطط التدقيق
- تنفيذ عملية التدقيق
- عملية التقييم :عدم المطابقة ، الملاحظات ، طرق التحسين.
- تحديد نقاط قوة و ضعف المنظمة
- كتابة التقرير
- مهارات و خصائص مدقق البيئة
- قانون أخلاقيات المهنة
- **المحور الثالث : تدقيق السلامة**
- أهداف و خصائص تدقيق السلامة
- سير عملية تدقيق السلامة
- تحضير مخطط التدقيق
- تنفيذ عملية التدقيق
- من يدقق
- كتابة التقرير
- مهارات و خصائص مدقق السلامة
- قانون أخلاقيات المهنة .

4. قائمة المراجع

- D.Donland & F.M. Gryna West Publishes Coporation , London 1995
- J.M 3Juran F.M. Gryna " Quality planning and analysisMcgraw Hill P.C.1982
- kaoru Ishikawa “ Guide to Q.C. “Asian Productinty orgnaization ,1976
- J.M Juran“ Q.C Handbook” Mcgraw Hill P.C. 1974
- Conduire un Projet d'Organisation. H.P Maders, E.Gauthier, C.Le Gallais. Les éditions d'organisation 1998
- Le principe de Dilbert. Scott Adams. First Éditions 1997

- Le client retrouvé – Guide pratique de la qualité totale. P.Detries. Eyrolles
- L'entreprise à l'écoute. Michel Crozier. Inter Éditions 1989
- Qualité: la révolution du management. Deming W.Edward. Économica 1988
- Kaizen: la clé de la compétitivité japonaise. Imai Masaaki. Eyrolles 1992
- GEMBA KAISEN: L'art de manager avec bon sens. Imai Masaaki. JV&DS.
- TQC ou la qualité japonaise. Ishikawa Kaoru. Afnor 1984

5. طريقة التقييم:

يخضع التقييم إلى النظام المتواصل وإجراء امتحان

عنوان الماستر : إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات

- **المادة: الجودة في المنظمات الحكومية**
- **السداسي: الثالث**
- **الأستاذ المسؤول عن الوحدة التعليمية: أ. مرزوقي رفيق**
- **الأستاذ المسؤول على المادة: أ. هباش سامي**

1. أهداف التعليم:

يهدف المقياس لتمكين الطالب من أوجه الاختلاف والتميز المنظمات الحكومية وغيرها من المؤسسات، مع تمكنه من بناء نماذج إدارة الجودة المتخصصة للمؤسسات العمومية.

2. المعارف المسبقة المطلوبة :

تكون للطالب إحاطة بالمجالات التالية : إدارة الجودة الشاملة. الخدمة العمومية.

3. محتوى المادة:

- الجودة في منظمات الخدمة السياحية
- الجودة في منظمات الخدمة التعليمية
- الجودة في منظمات الخدمة الصحية
- الجودة في منظمات الخدمة التأمينية
- الجودة في منظمات الخدمة المصرفية

4. قائمة المراجع:

- مهدي حسن زوليف، إدارة الأفراد ، دار الصفاء الأردن، 2003
- جاري ديسلر، إدارة الموارد البشرية، دار المريخ، الرياض، 2007
- السلمي علي، إدارة السلوك التنظيمي، دار غريب، القاهرة، 2004
- هاييس، إدارة الفريق: استراتيجية النجاح، دار المريخ، الرياض، 2005
- صلاح الدين عبد الباقي، مبادئ السلوك التنظيمي، الدار الجامعية، الاسكندرية، 2005

5. طريقة التقييم:

يخضع التقييم إلى النظام المتواصل و إجراء امتحان

عنوان الماستر: إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات

- **المادة: الضبط الإحصائي للجودة**
- **السادسي: الثالث**
- **الأستاذ المسؤول عن الوحدة التعليمية: أ.بوحروود فتيحة**
- **الأستاذ المسؤول على المادة: أ.بوحروود فتيحة**

1. أهداف التعليم:

- بعد دراسة هذا المقياس سيكون الطالب قادرا على أن:
- يعرف الأسس النظرية والعملية للجودة وفوائدها.
- يتعرف على الطرق الإحصائية لضبط الجودة.
- يحلل النتائج الإحصائية لضبط الجودة.
- يقارن بين أنواع تكاليف الجودة.
- اسس عمليات ضبط الجودة الإحصائي وكتابة التقارير

2. المعارف المسبقة المطلوبة :

تكون للطالب إحاطة بالمجالات التالية : أدوات البحث العلمي، المعاينة الإحصائية.

3. محتوى المادة:

- **المحور الأول: مقدمة وتعريفات حول الجودة ؛**
- **المحور الثاني: أساسيات الإحصاء ؛**
- **المحور الثالث : خرائط التحكم للمتغيرات ؛**
- **المحور الرابع : خطط الفحص والمعاينة.**

4. قائمة المراجع:

- جورج كانا فوس ودون ميلر [2004]: « الإحصاء للتجارين: مدخل حديث »، تعريب ومراجعة: سلطان محمد عبد الحميد ومحمد توفيق البلقيني، دار المريخ للنشر، الرياض.
- دلال قاضي، سهيلة عبد الله ومحمود البياتي [2005]: « الإحصاء للإداريين والاقتصاديين »، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان – الأردن.
- سليمان محمد طشطوش [2001]: « أساسيات المعاينة الإحصائية »، الطبعة الأولى، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان.

- شفيق العتوم [2006]: «طرق الإحصاء: تطبيقات اقتصادية وإدارية باستخدام SPSS»، الطبعة الأولى، دار المناهج، عمان.
- محفوظ جودة [2008]: " التحليل الإحصائي الأساسي باستخدام SPSS" دار وائل للنشر الطبعة الأولى الأردن- عمان .

5. طريقة التقييم:

يخضع التقييم إلى النظام المتواصل وإجراء امتحان

عنوان الماستر: إكسارة الجودة الشاملة في المؤسسات

- **المادة: أخلاقيات العمل**
- **السداسي: الثالث**
- **الأستاذ المسؤول عن الوحدة التعليمية: د. دلال عظيمي**
- **الأستاذ المسؤول على المادة: أ. بن حاح مونيير**

1. أهداف التعليم:

- بعد دراسة هذا المقياس سيكون الطالب قادرا على:
 - التعرف إلى طبيعة ومفهوم أخلاقيات العمل.
 - التمييز بين المداخل المختلفة لأخلاقيات العمل.
 - التعرف إلى الانضباط والالتزام الوظيفي
 - التعرف إلى المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال.
 - التعرف إلى أهم القضايا المتعلقة بأخلاقيات الأعمال

2. المعارف المسبقة المطلوبة :

يتوجب على الطالب أن يكون دارسا علوم التسيير وملما ببعض الجوانب المتعلقة بإدارة الموارد البشرية وقوانين العمل.

3. محتوى المادة :

- المحور الأول طبيعة ومفهوم أخلاقيات العمل.
- المحور الثاني أخلاقيات العمل الوظيفي
- المحور الثالث قيم الفرد والمنظمات وأخلاقيات العمل
- المحور الرابع. الانضباط والالتزام الوظيفي:
- المحور الخامس المسؤولية الاجتماعية لمنظمات الأعمال
- المحور السادس مدونة وقواعد السلوك.
- المحور السابع السلوك العدواني للموظف وأخلاقيات العمل
- المحور الثامن الفساد الإداري و الحوكمة

4. قائمة المراجع:

- الأخلاقية في القطاع العام، دار الكرمل ، عمان ، 1996
- حسن ، راوية . السلوك في المنظمات . الدار الجامعية ، الاسكندرية ، 2001
- محسن منصور الغالي ، طاهر ، مهدي محسن العامري ، صالح . المسؤولية الإجتماعية وأخلاقيات الأعمال، دار وائل ، عمان ، 2005
- فؤاد عبد الله بن عمر ، أخلاق العمل و سلوك العاملين في الخدمة العامة و الرقابة عليها من منظور اسلامي، البنك العالمي للتنمية، جدة ، 1999
- أ. أحمد جابر حسنين علي، أخلاقيات العمل بين الدين والمجتمع، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة ، 2011
- نسيم الصمادي، أخلاق العمل ، رواد الموارد البشرية، 2013
- كشواي ، باري . إدارة الموارد البشرية . دار الفاروق . القاهرة ، 2006 .
- بباللغة الفرنسية:
- Bridget bouquet, Éthique et travail social , ed Dunod , 2012
- Lyse Langois , Le professionnalisme et l'éthique au travail , ed PUL , 2012

5. طريقة التقييم:

يخضع التقييم إلى النظام المتواصل و إجراء امتحان

عنوان الماستر : إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات

- **المادة: منهجية البحث العلمي**
- **السادسي: الثالث**
- **الأستاذ المسؤول عن الوحدة التعليمية: أ. محلي كمال**
- **الأستاذ المسؤول على المادة: أ. ونوغي فتيحة**

1. أهداف التعليم:

يهدف المقياس لتمكين الطالب من المنهجية العلمية لإنجاز البحوث العلمية والتقارير الميدانية، واختيار موضوع الدراسة لإنجاز تقرير نهاية الدراسة خلال السداسي الرابع من التكوين.

2. المعارف المسبقة المطلوبة :

تكون للطالب إحاطة بالمجالات التالية : أدوات البحث العلمي، المعاينة الاحصائية.

3. محتوى المادة:

1. مدخل إلى البحث العلمي؛
2. خطوات البحث العلمي؛
3. مناهج البحث العلمي؛
4. أدوات البحث العلمي؛
5. توثيق البحث العلمي؛
6. تصميم البحث العلمي.

4. قائمة المراجع:

1. عمار بوحوش، دليل الباحث في المنهجية وكتابة الرسائل الجامعية؛ المؤسسة الوطنية للكتاب، الجزائر
2. Olivier Lawrence. L'élaboration d'une problématique de recherche : Sources, Outils et Méthode, Edition L'harmatton, 2005
3. L . Albarello : apprendre à chercher Ed Methodes en sciences humaines 2007

5. طريقة التقييم:

يخضع التقييم إلى النظام المتواصل و إجراء امتحان

عنوان الماستر : إكسارة الجودة الشاملة في المؤسسات

- **المادة:** اللغات الأجنبية 3
- **السداسي:** الثالث
- **الأستاذ المسؤول عن الوحدة التعليمية:** أ. محلي كمال
- **الأستاذ المسؤول على المادة:** أ. تباري عبد الفتاح

1. أهداف التعليم:

يهدف المقياس لتمكين الطالب من استعمال اللغات الأجنبية المحصلة خلال السداسيين السابقين، من خلال عروض تقديمية مباشرة باللغة الأجنبية الأكثر اتقاناً تخص مجال البحث الذي يختص فيه.

2. المعارف المسبقة المطلوبة :

تكون للطالب إحاطة بالمجالات التالية : الانجليزية، الفرنسية، إدارة الجودة الشاملة.

3. محتوى المادة:

تعتمد المادة بقيام كل طالب بتقديم تقرير تريض معين، أو بحث محدد، باللغة الأجنبية، الانجليزية أو الفرنسية، التي يتقنها أكثر، مع عرضها على الطلبة خلال الحصة الزمنية المخصصة للمادة، لهذا تعطى الحرية للطالب في اختيار اللغة المناسبة، وللأستاذ تحديد أي البحوث المنجزة من الطالب لعرضها.

4. قائمة المراجع:

1. J.L.HANSON; a dictionary of economics and commerce; librairie du Liban; fourth edition; 1975 .

5. طريقة التقييم:

يخضع التقييم إلى النظام المتواصل و إجراء امتحان

عنوان الماستر : إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات

- **المادة:** تحليل البيانات باستخدام spss 2
- **السداسي:** الثالث
- **الأستاذ المسؤول عن الوحدة التعليمية:** أ. محلي كمال
- **الأستاذ المسؤول على المادة:** أ. محلي كمال

1. أهداف التعليم:

يهدف المقياس لتمكين الطالب من استكمال مراحل استخدام أدوات البحث، فبعد تمكنه من المعاينة الاحصائية، يكون الطالب بعد دراسة هذا المقياس قادرا على تحليل البيانات الاحصائية المتحصل عليه، ويتم ذلك من خلال البرنامج الاحصائي المعتمد.

2. المعارف المسبقة المطلوبة :

تكون للطالب إحاطة بالمجالات التالية : المعاينة الاحصائية، الاحصاء، الإعلام الآلي.

3. محتوى المادة:

الجانب النظري:

1. مفاهيم اساسية 1: المجتمع، الوحدة، المسح الشامل والمسح بالعينة...
2. مفاهيم اساسية 2: مدخل الى جمع البيانات وطرق المعاينة...
3. إدخال البيانات والتعامل معها في برنامج SPSS
4. تحويل البيانات في SPSS
5. تحليل ذو بعد واحد: الوصف الإحصائي لمتغير واحد في برنامج SPSS
6. تحليل ذو بعدين: الوصف الإحصائي لمتغيرين في برنامج SPSS
7. الاختبارات الإحصائية لعينة وعينتين باستخدام برنامج SPSS
8. اختبارات تحليل التباين باستخدام برنامج SPSS
9. التحليل متعدد الأبعاد: الوصف الإحصائي لعدة متغيرات باستخدام برنامج SPSS
10. الانحدار المتعدد والتحليل العاملي باستخدام برنامج SPSS
11. الاختبارات اللا معلمية باستخدام برنامج SPSS

الجانب التطبيقي

1. تثبيت برنامج SPSS
2. لمحة عن نافذة محرر البيانات و مكوناته
3. إدخال البيانات والتعامل معها في برنامج SPSS
4. تحويل البيانات في SPSS
5. الوصف الإحصائي (لمتغير واحد و لمتغيرين) في برنامج SPSS
6. الاختبارات الإحصائية (لعينة وعينتين) و اختبار تحليل التباين باستخدام برنامج SPSS
7. الوصف الإحصائي لعدة متغيرات
8. الانحدار المتعدد و التحليل العاملي باستخدام برنامج SPSS
9. الاختبارات اللا معلمية باستخدام برنامج SPSS

4. قائمة المراجع:

1. د. جودة محفوظ، 2008، «التحليل الإحصائي الأساسي باستخدام برنامج SPSS»، دار وائل للنشر، الأردن.
2. J.L.HANSON; a dictionary of economics and commerce; librairie du Liban; fourth edition; 1975 .
3. F. Poujol et all., 2010, «Analyse De Donnees Avec Spss », Pearson, Paris.
4. S. Tufféry, 2007, « Data Mining Et Statistique Decisionnelle », Technip, Paris.
5. J. Stafford & p. Bodson, 2006, « L'analyse Multivariee avec SPSS », Presses de l'Univ. du Québec.
6. M. Plaisent et all., 2009, « Introduction à l'analyse des données de sondage avec SPSS », Presses de l'Univ. du Québec.
7. www.ats.ucla.edu/stat/spss/notes_old/default.htm

5. طريقة التقييم:

يخضع التقييم إلى النظام المتواصل و إجراء امتحان

V- العقود/الاتفاقيات

VI - السيرة الذاتية للهنسقين

السيرة الذاتية لهسؤول الهيدان

ETAT CIVIL :

Nom : AKKI ALOUANI

Prénom : Aoumeur

Date et lieu de naissance : 10 mars 1950 à Mélika-haut, Ghardaïa

Situation familiale : marié

Nombre d'enfants : cinq

Adresse : Cité Lakhall LAMRI, 150 logements, Bâtiment Lg, n°134, Bel Air, Sétif.

Numéro du téléphone : (036) 91 30 35.

e.mail : aakkialouani@yahoo.fr

FORMATION SUPERIEURE :

1 – Graduation :

Date : 1970 – 1973

Lieu : Ecole Supérieure de Commerce d'Alger ;

Diplôme obtenu : - licence ès-sciences commerciales et financières (section francophone),

- Certificat de spécialisation en : Finances-Comptabilité.

2 – Première Post-Graduation :

Date: 1973 – 1974

Lieu: Oxford Academy of English, Oxford, Grande Bretagne,

Formation : langue anglaise.

Date : 1974 – 1977

Lieu : Birmingham University, Faculté de Commerce et des Sciences

Sociales,

Diplôme obtenu: Master of Social Sciences in Accounting

3 – Deuxième Post-Graduation :

Date : 20-11-2008 **Lieu :** faculté des Sciences Economiques et des Sciences de Gestion, département des Sciences Economiques, Université Ferhat Abbas, Sétif ;

Diplôme obtenu: Doctorat d'Etat en Sciences Economiques **Mention :** très honorable

Intitulé de la thèse : « Analyse économique des obstacles à la productivité, cas des E.P.A. »

EXPERIENCE PROFESSIONNELLE :

1 – **Date :** mai 1977 – septembre 1977 **Lieu :** SONAREM, Alger

Poste occupé : chargé d'études.

2 – **Date :** septembre 1977 – septembre 1979 **Lieu :** service militaire

Poste occupé : administrateur chargé des marchés publics à la DASC (du 13/03/78 au 18/09/79).

3 – **Date :** 1980 – 1982 **Lieu :** cabinet d'organisation comptable, Alger

Poste occupé : collaborateur chargé de la vérification des comptes de la Sonacome.

4 – **Date :** 1982 – 1984 **Lieu :** Ghardaïa

Emploi : mise en place et gestion d'une unité familiale de production et vente de matériaux de construction.

5 – **Date :** septembre 1984 à ce jour

Lieu : I.N.E.S. des Sciences Economiques puis Université Ferhat Abbas, Institut des Sciences Economiques, puis faculté des sciences économiques et des sciences de gestion, Sétif ;

Postes occupés :

- ✓ Directeur adjoint chargé des études par arrêté de M. Le Ministre n°139 du 10/04/85 (du 1/10/84 au 06/03/89)
- ✓ Directeur adjoint chargé des études par décision du 01/05/94 à 1998
- ✓ Chef du département des sciences commerciales par arrêté ministériel de 1998 au 09/10/2001.

6 – **Charges d'enseignement :** Maître assistant chargé de cours assurant les enseignements suivants :

a – en graduation :

- Comptabilité approfondie : cours (1984 – 1985) ;
- Fiscalité de l'entreprise : cours (1985 – 1986) ;
- comptabilité analytique d'exploitation : cours et TD : licence en économie, option gestion et sciences financières (1987 à 1991) ;
- comptabilité analytique d'exploitation : cours et TD : DEUA (1989 à 1995) ;
- comptabilité analytique d'exploitation : cours et TD : deuxième année sciences commerciales (1996 -2009) ;
- Comptabilité générale : TD : première année sciences commerciales : (deux années consécutives) ;
- Anglais et français économiques (de 1984 à 1996 : pour compléter le V.H.H. et en heures supplémentaires) : 2^{ème}, 3^{ème} et 4^{ème} année (différentes spécialités) ;
- Comptabilité de gestion : troisième année LMD (finances-comptabilité) : premier semestre 2007-2008 à ce jour ;
- Systèmes d'information comptable : troisième année LMD (finances-comptabilité) : deuxième semestre 2007-2008 à ce jour.

b – en post graduation : première année magister et M1 et M2 master:

- ✓ anglais économique : 1992-1993
- ✓ comptabilité analytique approfondie :2000-2001
- ✓ systèmes d'information : 2003-2004, 2005-2006 et 2006-2007 et 2009-2010 et 2010-2011
- ✓ anglais économique : master banque-assurance : 2008-2009 et 2009-2010 (M1 et M2)
- ✓ anglais économique : master finances-comptabilité 2009-2010 (M2)
- ✓ anglais économique : magister économie internationale : 2009-2010
- ✓ comptabilité de gestion approfondie : master (M1) comptabilité-audit : 2010-2011

c – Université de la formation continue :

- Mathématiques appliquées à l'économie : 1997 à 2002 ;
- Mathématiques financières : 1996 à 2002.

7 – Encadrements :

- a – membre ou président de jury de soutenance magister et doctorat
- b – magister et doctorat : 2010-2011
- c - D.E.U.A, Licence et LMD : mémoires de fin de cycle

8 – participation aux manifestations scientifiques :

Intitulé de la communication	Manifestation	Lieu	date
1 - le système d'information comptable et la compétitivité de l'entreprise : le lien entre deux concepts	séminaire international	Université de Biskra	2002
2 - Productivité et compétitivité, interdépendance de deux notions .	journée d'études	Université de Biskra	octobre 2002
3 - L'excellence organisationnelle passe par un système d'information excellent	colloque international sur : « La performance excellente des organisations et des gouvernements »	Département de Gestion de la Faculté de Droit et des Sciences Economiques de l'Université de Ouargla	9 et 10 mars 2005
4 – La communication dans les organisations de services : préalable à une gestion efficace	journée mondiale des télécommunications	Université de Sétif (organisée par Algérie Télécom à l'occasion de la journée internationale des télécommunications	17 mai 2005

5 - L'EFFICACITE ORGANISATIONNELLE : L'APPORT DES SYSTEMES D'INFORMATION ET DES TIC	Colloque international sur : « La Gestion Efficace dans les Entreprises Economiques »	l'Université Mohamed BOUDIAF. Faculté des Sciences Economiques, des Sciences de Gestion et des Sciences Commerciales, MSILA	3 et 4 mai 2005
6 - Le système d'information et de communication et apprentissage	colloque international (n'a pas été envoyée à temps)	Biskra	2005
7 - La performance de l'entreprise algérienne et son environnement	Publication revue des sciences économiques	Faculté des Sciences Economiques et des Sciences de Gestion	2007
8 - أثار التحولات الحالية على نمو الاقتصاد الجزائري: فرص أو عوائق	الأسبوع الثقافي - جمعية الطلبة الميزابيين - جامعة باتنة	باتنة	الأربعاء 07/04/25
9 - La comptabilité et la mondialisation : influence réciproque	Journée d'études sur les réformes de la comptabilité	Unité de recherche sur les systèmes d'information comptables	Prévue début année 2008-2009
10 - l'accord Algéro-européen	Journée d'études	Association des étudiants de Mélika, Ghardaïa	Hiver 2007
11 - الاستشارة و تسيير المؤسسات	ايام دراسية	جمعية الأساتذة الجامعيين الميزابيين	صانفة 2006
12 - Crise financière : l'information comptable est-elle coupable ?	Colloque international sur la « Crise financière internationale, Ralentissement économique mondial et Effets sur les économies euro-maghrébines. »	Université Bejaia	Samedi 10 & Dimanche 11 Octobre 2009
13 - Crise financière ou crise d'éthique : Quelle alternative? » أزمة مالية أو أزمة أخلاق : هل من بديل؟	Thème du colloque « Crise financière et économique et gouvernance mondiale »	Université Ferhat Abbas Sétif	20 et 21 octobre 2009

9 – Unité de recherche : membre des unités de recherche suivantes :

A – intitulé : « L'évolution des systèmes d'information et l'entreprise algérienne face

aux contraintes de la mondialisation. », Code M1901/06/2003, projet

ANDRU, dirigé par Mr. OULD AMER Smaïl, janvier 2003 à 2007

B – intitulé : « Les systèmes d'information : outils de gestion stratégique des organisations face à la mondialisation », projet ANDRU, dirigé par Mr. OULD AMER Smaïl, janvier 2008

10 – Recherches en cour :

- Obstacles économiques et socioculturels à la mise en place d'un système de comptabilité de gestion : cas des établissements hospitaliers.
- L'inefficience des E.P.A. : causes économiques et socioculturelles.
- La gestion des risques et les systèmes d'information.
- Evaluation comptable : valeur ou coût.

السيرة الذاتية لهسؤول شعبة التسيير

Nom : BOUADAM

Prénom : KAMEL

Date et lieu de Naissance : 29 / 04 / 1956 à Sétif

Tél. fixe : 036 93 95 27 ; Tél. portable : 07 75 00 79 80

Adresse : Cité Bouaroua, 3ème tranche N° 21 Sétif

Email : bouadamkamel@yahoo.fr

Faculté des sciences économiques et de la gestion

Université de S E T I F

Diplômes universitaires

Doctorat d'Etat en Sciences économiques : 26 octobre 2004, Université de Constantine

Magister Option " études quantitatives " 15 novembre 1985.

Licence en sciences économiques option planification 1980-1981.

Baccalauréat option technique économique, 1976, Lycée Mohamed Kerouani, Sétif, Algérie

Publications :

Internationales :

1- Article publié dans la revue Egypte Contemporaine « Problématique de la privatisation dans le monde avec étude du cas algérien » Société Egyptienne d'économie politique de statistique et de législation, Caire juillet 2007, N° 487, 98 année, Index international ISSN 1110 espes@hotmail.com

2- article intitulé « la privatisation en Algérie entre les textes et la réalité du terrain » publié dans la Revue contemporaine d'Egypte, 2008-2009, Caire N° 493, ISSN 1110 2008/17441site espes@hotmail.com

Nationales :

1- Stratégies des petites et moyennes entreprises, avec étude du cas algérien, revue scientifique spécialisée dans les sciences économiques éditée par la faculté des sciences des sciences économiques et de gestion , Université Farhat Abbas N° 2 , 2003 Sétif, ISSN 1112-3443

2- Les effets de la mondialisation sur l'éducation et l'emploi en Algérie ; revue scientifique spécialisée dans les sciences économiques éditée par la faculté des sciences des sciences économiques et de gestion , Université Farhat Abbas N° 4 , 2005 Sétif, ISSN 1112-3443

3- Quelles visions stratégiques pour la réforme bancaire en Algérie, avec Meliani Hakim, revue des sciences humaines, période scientifique publié par l'université de Biskra, N° 5, Février 2005, ISSN 1112-3176

4- Le climat des IDE en Algérie : tendances et perspectives, revue des sciences humaines, période scientifique publié par l'université de Biskra,
N° 12, Novembre 2007, ISSN 1112-3176

5- l'Algérie à la veille de son accession à l'OMC, revue Economie contemporaine, revue académique, semestrielle éditée par l'institut des sciences économiques et des sciences de gestion, Centre universitaire de Khémis Miliana, N° 3 Avril 2008, ISSN 1112-7570

6- Entreprenariat, croissance et développement des entreprises, Revue d'économie et de management, les cahiers du MECAS, Université de Tlemcen, Faculté des sciences économiques et de gestion, N° 4, Décembre 2008, ISSN 1112-5969

7- Apports et limites de la politique de l'emploi en Algérie, revue des sciences humaines, période scientifique publié par l'université de Biskra, N° 18, Novembre 2010, XI année, ISSN 1112-3176

Proceedings:

1- la PME –PMI algérienne : passé, présent et perspectives ; thématique « Le financement des petits et moyens projets et la promotion de leur rôle dans les économies maghrébines » ; Edition laboratoire partenariat et investissement dans les PME dans l'espace euromaghrébin (P.I.E.E.M), Université de Sétif 2004

2 - Analyse des impacts macroéconomiques et sectoriels de l'accord d'association entre l'Algérie et l'UE. Thématique « L'intégration des économies arabes comme mécanisme d'amélioration et de dynamisation du partenariat Euro Arabe » ; Edition P.I.E.E.M, faculté des sciences économiques Sétif, 2005

Participation au Conférences :

• Internationales :

« Le choix des stratégies dans les PME algériennes » colloque international organisé les 23 -24 & 25 juin 2003 sur le thème : Gouvernance et développement de la PME, CREAD (Centre de recherche en économie appliquée pour le développement, Hilton (Algérie) 2003

« Analyse des impacts macroéconomiques et sectoriels de l'accord d'association entre l'Algérie et l'union européenne » Séminaire international intitulé : النكامل لتحسين وتفعيل الشراكة العربية-الأوروبية الاقتصادية كآلية

8 et 9 mai 2004, université de Sétif

« Gouvernance et développement des entreprises dans les pays arabes », séminaire international sur la gestion efficace dans les entreprises publiques, 3-4 mai 2005, Biskra

« Financement des entreprises : enjeux et défis des entreprises algériennes » :

Responsable ou membre d'un projet de recherche

- Chef de projet intitulé « Planification et Evaluation » agréé à partir du 1er janvier 2001 Code M 1901 /02 / 2001

- Chef de projet intitulé « La question de l'emploi en Algérie : tendances et perspectives » agréé à partir du 1er janvier 2007, Code M01220060033

- Chef de projet dont l'intitulé est « أنظمة النمو المرتكزة على المعرفة »

Agréé à partir du 1er janvier 2009, code M01220080048

- Chef de projet intitulé « Management des projets et spécificités du cas algérien » projet agréé à partir du 1er janvier 2011 sous le code de P01220100038
- Membre du projet « stratégie dans les PME et PMI : étude empirique dans la wilaya de Sétif » code M 1901 /07/2004
- Membre du projet « Entreprenariat et projets dans la région de Sétif » projet agréé à partir du 1er janvier 2010 code M01220090068

السيرة الذاتية لهسؤول التخصص

معلومات شخصية

- الاسم: سامي
- اللقب: هباش
- تاريخ الميلاد: 1976/11/05
- الهاتف: 05 50 20 20 45
- البريد الإلكتروني: s.habache@univ-ecosetif.com

الشهادات العليا

- ماجستير علوم التسيير، تسيير المؤسسات، 2010.
- ليسانس علوم التسيير، فرع مالية، 2002.

الهسار الهني

- 2011_12_14 استاذ مساعد "ب" كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير – جامعة سطيف 1.
- 2013_12_07 أستاذ مساعد "أ" كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير – جامعة سطيف 1.

النشاط البيداغوجي

المقاييس المدرسة:

- تدقيق الوظائف، لطلبة السنة الرابعة علوم التسيير، 2008.
- الاقتصاد الكلي، لطلبة السنة الثانية، جذع مشترك ل م د، 2010_2009.
- الاقتصاد الجزئي، لطلبة السنة الأولى جذع مشترك، 2011 – 2010.
- تسيير مؤسسة، لطلبة السنة الثانية جذع مشترك، 2012/2011.
- إقتصاد المؤسسة، لطلبة السنة الثانية جذع مشترك، 2013/2012.

نشاطات علمية أخرى :

- المشاركة في الملتقى الدولي: من 11_12 مارس 2013
- "تقييم آثار برامج الاستثمارات العمومية و انعكاساتها على التشغيل و الاستثمار و النمو الاقتصادي خلال الفترة من 2001 إلى 2014" جامعة فرحات عباس سطيف
- عنوان المداخلة: "تقييم البرامج الاستثمارية من منظور تحقيق التنمية الاقتصادية في الجزائر خلال الفترة 2001_2014"

VII - رأي وتأشيرة الهيئات الإدارية والعلمية:

عنوان الماستر الأكاديمي: إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات

اللجنة العلمية للقسم
رأي وتأشيرة اللجنة العلمية للقسم:
التاريخ
المجلس العلمي للكلية
رأي وتأشيرة المجلس العلمي:
التاريخ :
عهد الكلية
رأي وتأشيرة عهد الكلية:
التاريخ :
المجلس العلمي للجامعة
رأي و تأشيرة المجلس العلمي:
التاريخ :

VIII- **تأشيرة الندوة الجمهورية:**
(**التأشيرة تكون فقط في النسخة النهائية لعرض التكوين**)